

**SOCIEDAD CONCESIONARIA  
AUTOPISTA DEL SOL S.A.**

REPÚBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE OBRAS PÚBLICAS  
DIRECCION GENERAL DE OBRAS PÚBLICAS  
DIRECCION DE VIALIDAD

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA  
"AUTOPISTA SANTIAGO-SAN ANTONIO"**

**INDICE**

<b>Capítulo</b>	<b>Materia</b>	<b>Página</b>	
<b>TITULO I</b>			
CAPITULO 1:	Glosario	2	
CAPITULO 2:	Normas Generales		5
CAPITULO 3:	De la Sociedad Concesionaria		8
CAPITULO 4:	De la Obra Entregada en Concesión		
	9		
<b>TITULO II</b>			
CAPITULO 5:	Derechos del Usuario		10
CAPITULO 6:	Obligaciones del Usuario		13
CAPITULO 7:	De la Atención e Información al Usuario		15
CAPITULO 8:	De la Circulación de Vehículos		18
CAPITULO 9:	Áreas de Servicio	20	
CAPITULO 10:	Medidas de Seguridad Preventiva		21
CAPITULO 11:	De los Reclamos, Sugerencias y Procedimientos		25
<b>TITULO III</b>			
CAPITULO 12:	Derechos de la Concesionaria	26	
CAPITULO 13:	Obligaciones de la Concesionaria	28	
CAPITULO 14:	Organización de la Concesionaria	32	
CAPITULO 15:	De las Plazas de Peaje		33
CAPITULO 16:	De la Plazas de Pesaje		45
CAPITULO 17:	Del Tránsito		47
CAPITULO 18:	De la Seguridad Pública y Emergencias		48
CAPITULO 19:	De la Seguridad Vial		52
CAPITULO 20:	Del Centro de Atención al Usuario		55
CAPITULO 21:	De la Información al MOP		56
CAPITULO 22:	Responsabilidad de la Concesionaria y Seguros		58
CAPITULO 23:	Estándares de Servicio y su Mantenimiento	60	
CAPITULO 24:	Reglamento Interno de Higiene y Seguridad		
	62		
<b>TITULO IV</b>			
CAPITULO 25:	De la Inspección Fiscal de la Explotación		63
CAPITULO 26:	Control del Contrato		64

**TITULO I****CAPITULO 1****GLOSARIO**

Para la mejor aplicación e interpretación del presente Reglamento, se entenderá por:

**ÁREA DE CONCESIÓN:** El área conformada por los terrenos utilizados para prestar los servicios de la concesión de acuerdo a las estipulaciones del contrato y de sus modificaciones posteriores, ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales.

**ÁREA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** El área conformada por los terrenos susceptibles de ser ocupados por las instalaciones destinadas a prestar los servicios complementarios convenidos en el Contrato de Concesión; los que pueden estar ubicados en bienes nacionales de uso público o fiscales o en terrenos particulares adquiridos especialmente por la Sociedad Concesionaria.

**AUTOPISTA:** El camino público de Santiago a San Antonio entregado en Concesión a la empresa "Sociedad Concesionaria Autopista del Sol S.A.", exceptuando los siguientes tramos que no tienen el carácter de Autopista: 1) el segmento 2, Empalme Avda. I. Riquelme (Km 0.0)-Av. Norte-Sur; 2) el segmento 7, Accesos a la ciudad de San Antonio; 3) el segmento 8, Camino Leyda-Santo Domingo (hasta Tejas Verdes); y 4) las calles de servicio de la Obra.

**OBRA CONCESIONADA O LA OBRA:** Conjunto de vías públicas, y sus respectivos servicios complementarios, constituidas por la Autopista Santiago-San Antonio, sus calles de servicio, el camino Leyda-Santo Domingo y los accesos a la ciudad de San Antonio.

**BASES DE LA LICITACIÓN:** Las Bases de Licitación de la Obra Pública denominada "Autopista Santiago-San Antonio"; aprobadas por Resolución MOP N° 1.083, de 23 de Diciembre de 1994 y Resolución MOP N° 315, de 4 de Abril de 1995.

**OBRAS DE CONSERVACIÓN O MANUTENCIÓN:** Corresponde a las reparaciones necesarias de las obras e instalaciones con el propósito de que éstas recuperen el nivel de servicio para las cuales fueron proyectadas, tanto en su cantidad como en su calidad.

**DESTRUCCIÓN DE LA OBRA:** Es el efecto derivado de cualquier suceso que altere la obra sustancialmente, de tal manera que ésta no pueda continuar prestando el servicio para el que fue construida o no sea posible reponerla a su estado inicial, sino construyéndola nuevamente en forma total o parcial.

**DGOP:** El Director General de Obras Públicas o Dirección General de Obras Públicas, según corresponda.

**SOCIEDAD CONCESIONARIA O LA CONCESIONARIA:** La "SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL SOL S.A.", o la persona jurídica que la suceda o reemplace en conformidad a la ley, a la cual le corresponde la ejecución, reparación y conservación de la obra pública fiscal denominada "Autopista Santiago-San Antonio" y de sus servicios complementarios, a cambio de su explotación, en virtud del DS MOP 322.

**SISTEMA TARIFARIO O ESTRUCTURA TARIFARIA:** Conjunto de tarifas cobradas por los servicios básicos prestados por la Concesionaria, y fijadas de conformidad a lo establecido en las Bases de Licitación.

**LEY DE CONCESIONES:** El Decreto con Fuerza de Ley MOP N° 164, de 1991, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado fue fijado por Decreto Supremo MOP N° 900, de 18 de diciembre de 1996, y sus modificaciones posteriores.

**MINISTERIO:** El Ministerio de Obras Públicas, pudiendo usarse también, e indistintamente, la sigla MOP.

**INSPECTOR FISCAL:** Aquel funcionario, designado por la DGOP, encargado de fiscalizar el cumplimiento del Contrato.

**OFERTA:** El conjunto de documentos que conforman la oferta técnica y económica del licitante, incluida la documentación complementaria y los antecedentes generales.

**REGLAMENTO:** El Decreto Supremo MOP N° 956, de 1999, Reglamento de la Ley de Concesiones contenida en el DFL MOP 164 de 1991, y sus modificaciones posteriores.

**REGLAMENTO DE SERVICIO DE LA OBRA O REGLAMENTO DE SERVICIO:** Es el presente Reglamento, elaborado por la Concesionaria y aprobado por el MOP, a través del cual se regula el uso de la obra y los servicios que prestará la Concesionaria.

**SERVICIOS BÁSICOS:** Todos aquellos que comprende el objeto específico del Contrato de Concesión y que sean imprescindibles y por los cuales la Concesionaria está autorizada a cobrar tarifa.

**SERVICIOS COMPLEMENTARIOS:** Los servicios adicionales, útiles y necesarios, que la Concesionaria está autorizada a prestar, en virtud del Contrato de Concesión y del artículo 7 letra j) de la Ley de Concesiones.

**TARIFA:** Contraprestación del servicio básico prestado por la Concesionaria, de conformidad a la estructura tarifaria vigente, que el usuario está obligado a pagar.

**PLAZAS DE PEAJES:** Conjunto de instalaciones destinadas al funcionamiento de los sistemas de cobro de las tarifas vigentes.

**PLAZAS DE PESAJE:** Conjunto de instalaciones, fijas o móviles, destinadas al control del peso de los vehículos que utilicen las vías públicas incluidas en el Contrato de Concesión.

**CASSETAS DE COBRO:** Instalaciones ubicadas en las Plazas de Peajes, destinadas a guarecer al recaudador que cobra las tarifas a los usuarios.

**ISLA:** Lugar en la plaza de peajes destinado a la detención momentánea de los vehículos para que el conductor pague la tarifa de peaje correspondiente.

**CALZADA:** Vía destinada al tránsito vehicular.

**MEDIANA:** Terreno que divide las calzadas de la autopista, destinado a aumentar la seguridad vial y la capacidad de las vías.

**SISTEMA SOS:** Sistema de comunicación de emergencia ubicado a lo largo de la Autopista.

**EDIFICIO DE ADMINISTRACION:** Inmueble en el que la concesionaria desarrolla labores de administración, gestión y control.



## **CAPITULO 2**

### **NORMAS GENERALES**

#### **OBJETO DEL REGLAMENTO DE SERVICIO**

El presente Reglamento de Servicio es un reglamento interno emitido por la Sociedad Concesionaria Autopista del Sol S.A. y aprobado por el MOP, que rige el uso, operación, mantención y conservación de la obra y los servicios básicos y complementarios que ofrecerá la Concesionaria durante la etapa de explotación de la misma.

En él se establecen y precisan los derechos y obligaciones de los usuarios de la obra concesionada, los derechos y obligaciones de la concesionaria y las actuaciones del MOP, de conformidad a los términos del Contrato de Concesión.

#### **DESTINATARIO**

El Reglamento de Servicio debe ser cumplido por los usuarios de la obra concesionada, por la Concesionaria y por el MOP y, en general, por todos aquellos que utilicen la obra concesionada o participen en la explotación de la misma.

#### **AMBITO DE APLICACION**

El presente Reglamento de Servicio se aplicará a las vías públicas, obras de arte, servicios y demás elementos que conforman la integridad de la obra concesionada, en las cuestiones relativas a la mantención, reparación, seguridad y orden en las vías de los 8 segmentos que componen la obra, prevaleciendo este criterio frente a cualquier discrepancia.

#### **MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE SERVICIO**

El Reglamento Interno de Servicio de las Obras de la Concesión podrá ser modificado por la Concesionaria, con autorización del DGOP por medio de una Resolución exenta, de acuerdo al procedimiento establecido en las Bases de Licitación y en la Ley de Concesiones.

Las modificaciones que se introduzcan al Reglamento de Servicio deberán tener por objetivo:

- (i) Conciliar su contenido con las disposiciones legales o reglamentarias que le fueren aplicables;

- (ii) Precisar o definir artículos o materias del Reglamento de Servicio de modo de facilitar su acertada inteligencia;
- (iii) Incorporar nuevas regulaciones atinentes con los servicios y deberes de la Concesionaria o con el ejercicio de los derechos que se reconocen a los usuarios de la obra en concesión.
- (iv) Cualquier otra materia que la Concesionaria considere necesario que sea regulada por este instrumento, y el MOP consienta en ello.

Las modificaciones o actualizaciones al presente Reglamento de Servicio podrán ser planteadas por la Concesionaria o por el MOP, debiendo existir mutuo acuerdo para su aprobación. En caso que éste no exista será resuelto de acuerdo a la Ley de Concesiones y lo indicado en las Bases de Licitación. Las modificaciones entrarán en vigencia desde su aprobación por el Ministerio o en el plazo que en ellas se indique.

## **VIGENCIA**

El presente Reglamento entrará en vigencia desde su aprobación por el MOP y se aplicará durante toda la fase de explotación de la obra, hasta el término de la concesión.

## **LOCALIZACION Y PUBLICIDAD DEL REGLAMENTO**

La Concesionaria dará acceso al presente Reglamento a todo usuario interesado en su conocimiento y examen. Se excluyen los Manuales propios del uso restringido de la Concesionaria, como por ejemplo, el de Reglamento Interno de la empresa.

Ejemplares del Reglamento de Servicio de la Obra estarán disponibles en las oficinas de la Concesionaria, y un extracto del mismo en las plazas de peaje, plazas de pesaje, áreas de servicio y oficinas de la Inspección Fiscal para ser exhibido a toda persona que lo solicite.

## **DEL MARCO JURIDICO**

El marco jurídico del presente Reglamento esta contenido en los siguientes documentos:

- Ley de Concesiones y su reglamento.
- Bases de Licitación de la Obra Pública denominada "Autopista Santiago-San Antonio", aprobadas por Resolución MOP N° 1.083, de 23 de Diciembre de 1994 y Resolución MOP N° 315, de 4 de Abril de 1995.

- Los demás documentos relativos a la concesión de la Obra, en particular el DS MOP N° 322, de 16 de Junio de 1995, adjudicatorio de la concesión a la Sociedad Concesionaria Autopista del Sol S.A., para su ejecución, reparación, conservación y explotación y Decreto Supremo MOP N° 655 del 30 de agosto de 1996 y sus convenios complementarios.
- Manual de Carreteras de la Dirección de Vialidad del MOP, incluida la normativa de Puentes dispuesta por el Departamento de Puentes de la Dirección de Vialidad del MOP y los Instructivos del Departamento de Seguridad Vial de la Dirección del Vialidad del MOP.
- Manual de Patrullaje.
- Manual de Operaciones de Plazas de Peaje.
- Manual de Operaciones de Plazas de Pesaje.
- Manual de Emergencia, y
- Reglamento interno de Higiene y Seguridad.

Toda situación no resuelta o no considerada en el presente Reglamento de Servicio se ajustará a las prevenciones indicadas en el párrafo anterior y, en su defecto, se solucionará de acuerdo a la Ley sobre Construcción y Conservación de caminos, llamada "Ley de Caminos", establecida en el DFL MOP N° 206, de 1960, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se contiene en el DFL N° 850 de 12 de septiembre de 1997, publicado en el Diario Oficial el 25 de febrero de 1998.

El presente Reglamento de Servicio de la Obra no modifica las Leyes y demás cuerpos normativos y reglamentarios mencionados en este artículo y que conforman el marco jurídico de la concesión. En caso de discrepancias prevalecerán aquéllos sobre el Reglamento de Servicio.

### CAPITULO 3

#### DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA

- Razón social : Sociedad Concesionaria Autopista del Sol S.A.
- RUT : 96.762.780-1
- Objeto de la concesión : Ejecución, construcción y explotación de la de la Obra Pública Fiscal "Autopista Santiago-San Antonio" y la prestación de los servicios complementarios que autorice el MOP.
- Domicilio : Monjitas N° 392, oficina 601, Santiago.
- Teléfono : 489 9000
- Fax : 489 9001
- Correo Electrónico : i2000@i2000.cl
- Duración : 25 años
- Capital :
- Representante Legal :
  - Nombre : Luis Berríos Vaca
  - Profesión : Ingeniero Civil
  - RUT : 5.734.969-7
  - Domicilio : Monjitas N° 392, oficina 601, Santiago.

## **CAPITULO 4**

### **DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION**

En el Anexo N° 1 se contiene un Plano con la localización geográfica de la obra.

En Anexo N° 2 se contiene la siguiente información de la obra:

- Nombre de la concesión.
- Ubicación.
- Comunas que atraviesa.
- Sectorización de la Obra (división en segmentos).
- Descripción de sus principales obras y características físicas (terceras pistas, puentes, enlaces a desnivel, pasarelas, etc.).
- Descripción de los servicios tanto básicos como complementarios que presta la obra.

## TITULO II

### CAPITULO 5

#### DERECHOS DEL USUARIO

##### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS BASICOS**

El usuario tiene derecho a recibir de parte de la Concesionaria los Servicios Básicos estipulados en el Contrato de Concesión. Estos consisten en circular por la obra, utilizar sus áreas de servicios y -en caso de requerirlos mientras transita por la Autopista- recibir los servicios de asistencia al usuario, tales como servicios de información, asistencia en la ruta, grúa, asistencia en caso de accidentes, entre otros, sin restricción ni discriminación alguna, en forma ininterrumpida, salvo caso fortuito o fuerza mayor.

##### **DERECHO A RECIBIR LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El usuario tiene derecho a recibir los Servicios Complementarios, como la venta de combustibles, que se ofrecen en la Autopista y que la Concesionaria está autorizada a prestar, de acuerdo al Contrato de Concesión.

##### **DERECHO A SEGURIDAD**

El usuario tiene derecho a exigir los elementos de seguridad, comunicación, control y gestión en la Autopista, previstos por el MOP en los documentos que forman parte del Contrato de Concesión, y que la infraestructura de la obra mantenga un nivel de servicio que permita un tránsito expedito y seguro, de acuerdo a las exigencias técnicas contenidas en el Contrato de Concesión. De verse interrumpidas estas condiciones o niveles normales de servicio, por causa imputable a la Concesionaria, el usuario tiene derecho a formular reclamos en los libros respectivos y que se encuentran a su disposición, conforme a lo señalado en el Capítulo 11 de este Reglamento.

El derecho a la seguridad dice relación con la Autopista, las instalaciones de los Servicios Complementarios, las instalaciones de la Concesionaria, las instalaciones de la Inspección Fiscal, de las Plazas de Peaje y de las Plazas de Pesaje.

##### **DERECHO A CALIDAD DE SERVICIO**

El usuario tiene derecho a recibir de la Concesionaria los servicios que ésta presta, de acuerdo a las características y el nivel de calidad previstos en el Contrato de Concesión.

#### **DERECHO A INFORMACION**

El usuario tiene derecho a recibir información general sobre los servicios que la Concesionaria otorga, de manera de utilizarlos integralmente.

De igual forma, tiene derecho a:

- Recibir de parte de la Concesionaria información anticipada sobre cualquier circunstancia que altere el tránsito y los servicios en forma permanente, en la medida que dicha circunstancia esté en conocimiento de la Concesionaria.
- Conocer con la debida antelación el régimen tarifario vigente.

#### **DERECHO A TRATO CORTES**

El usuario tiene derecho a ser tratado por el personal de la concesionaria con cortesía, corrección y diligencia, en todas sus dependencias e instalaciones.

#### **DERECHO A RESPUESTA**

El usuario tiene derecho a obtener respuesta adecuada de parte de la Concesionaria, a las consultas, preguntas o requerimientos que plantee de manera respetuosa y oportuna.

#### **DERECHO A RECLAMO**

El usuario tiene derecho a interponer ante la Concesionaria quejas, reclamos y denuncias, con motivo de situaciones que lo afecten en su calidad de tal, las que deberán ser presentadas en forma oportuna, en términos respetuosos y ante los funcionarios competentes.

En caso de respuesta insatisfactoria o silencio de la concesionaria, el usuario tendrá derecho a queja, reclamo o denuncia ante el MOP, conforme a lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio.

#### **DERECHO A SUGERENCIAS**

El usuario tiene derecho a formular las sugerencias que estime pertinentes, en términos respetuosos y fundados, que tiendan a mejorar la prestación del servicio que brinda la Concesionaria.

### **DERECHO A ASISTENCIA EN LA AUTOPISTA**

Los usuarios de la Autopista tienen derecho a solicitar los servicios de asistencia caminera estipulados en el Contrato de Concesión.

### **DERECHO A COBRO DEL USUARIO POR DAÑOS PRODUCTO DEL MAL ESTADO DE LA OBRA**

La Concesionaria es responsable de los daños que sufran los usuarios como consecuencia directa del mal estado de la obra o con motivo de la ejecución de trabajos de construcción o mantenimiento, siempre que se compruebe que tales daños han sido causados por hechos o actos imputables a la Concesionaria.

## **CAPITULO 6**

### **OBLIGACIONES DEL USUARIO**

#### **OBLIGACION DE PAGO DE PEAJE**

El usuario tiene la obligación de pagar la tarifa que la Concesionaria cobre en las Plazas de Peaje respectivas. La Concesionaria podrá exigir su pago con la ayuda de Carabineros o por cualquiera de los procedimientos establecidos en las leyes, pudiendo formular al efecto las denuncias correspondientes e iniciar acciones legales en contra de quienes evadan – por cualquier medio- el pago del peaje.

El pago del peaje se hará en efectivo en moneda nacional o con aquellas monedas extranjeras y/o tarjetas de crédito habilitadas para su uso por la Concesionaria. En cada plaza de peaje habrá una tabla de conversión de las monedas extranjeras y una lista de las tarjetas de crédito habilitadas para el pago. No se aceptará el pago en moneda extranjera o tarjeta de crédito no habilitadas o no incluidas en las mencionadas listas. El vuelto, cuando corresponda, se dará siempre en efectivo de moneda nacional.

Ningún usuario, organismo o institución pública, privada o de cualquier otra índole, podrá solicitar exenciones en el pago del peaje establecido.

#### **OBLIGACION DE PAGO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

El usuario tiene la obligación de pagar por los servicios complementarios que se prestan a título oneroso en la Obra, todos autorizados de acuerdo al Contrato de Concesión.

#### **OBLIGACION DE RESPETO A LA NORMATIVA VIGENTE**

Los usuarios deben utilizar la obra y los servicios que presta la Concesionaria, respetando la legislación vigente, especialmente la Ley de Tránsito, la normativa de la Dirección de Vialidad del MOP, la normativa del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y, en especial, las normas sobre velocidad, pesos máximos por eje, transportes especiales, transporte de cargas peligrosas, dimensiones máximas de vehículos y la señalización caminera.

#### **OBLIGACION DE OBEDECER INSTRUCCIONES**

El usuario, durante la circulación por la obra concesionada, tiene la obligación de obedecer las instrucciones impartidas por Carabineros y, en ausencia de éstos, por el personal de la Concesionaria.

Esta obligación comprende también el acatamiento de las instrucciones respecto del uso general de la obra, sus instalaciones y servicios que brinda, tales como: avisos, advertencias, señales, instructivos, etc.

#### **OBLIGACION DE DEBIDO CUIDADO**

El usuario tiene la obligación de actuar con el debido cuidado y previsión, evitando causar daños a la obra y a sus instalaciones.

#### **OBLIGACION DE CONDUCCION RESPONSABLE**

El usuario tiene la obligación de conducir su vehículo sin arriesgar su propia seguridad ni la de los otros usuarios, respetando las normas y señales del tránsito.

#### **OBLIGACION DE PAGO DE DAÑOS A LA CONCESIONARIA**

Sin perjuicio de las actuaciones de los Tribunales de Justicia, el usuario deberá pagar a la Concesionaria todos los daños que ocasione a la obra, a sus bienes e instalaciones, con motivo del uso de la obra y de sus servicios.

#### **OBLIGACION DE PAGAR LOS DAÑOS OCASIONADOS A TERCEROS**

El usuario deberá pagar los daños que cause a terceros, durante el uso de la obra, de sus instalaciones o servicios.

#### **OBLIGACION DE INGRESAR A PLAZA DE PESAJE**

El usuario estará obligado a ingresar a las plazas de pesaje, fijas o móviles, cuando sea requerido por el personal de la Concesionaria, del MOP o por funcionarios de Carabineros, debiendo colaborar en este procedimiento.

## **CAPITULO 7**

### **DE LA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO**

#### **CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

Los requerimientos de los usuarios, tanto de asistencia como de información, serán atendidos por la Concesionaria a través del Centro de Atención al usuario, el que funcionará en forma permanente e ininterrumpida, las 24 horas del día, durante todos los días del año.

La dirección y número telefónico del Centro de Atención al Usuario, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también serán dados a conocer a través de anuncios y folletos ubicados en distintos puntos del área de concesión. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

#### **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA**

Para solicitar asistencia, los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario, en el edificio de Administración de la Concesionaria, ubicado en el Km 66,5 de la Autopista Santiago-San Antonio.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Atención al Usuario.

En todos los casos, será necesario que el usuario se identifique y entregue los siguientes antecedentes:

- Tipo de asistencia requerida
- Individualización del vehículo.
- Lugar en que se requiere la asistencia.
- Antecedentes que permitan dimensionar la atención requerida.

#### **SERVICIOS BASICOS DE ASISTENCIA**

Se entiende por Servicios Básicos los siguientes servicios de asistencia a los usuarios de la Autopista, que están comprendidos en el objeto específico de la concesión y que son esencialmente gratuitos:

- Primeros auxilios y transporte de lesionados en accidentes de tránsito.
- Servicio de extinción de incendio a través de los medios implementados en los vehículos de atención de emergencia según las bases del contrato y coordinación con bomberos.
- Servicio de remolque o grúa para despeje de las calzadas y bermas, ya sea, por vehículos con desperfectos mecánicos o accidentados dentro de la obra, trasladándolos hasta el Centro de Atención al Usuario o a los puntos que previamente definan la concesionaria en conjunto con la Inspección Fiscal.
- Sistema de telefonía o de comunicación para que los usuarios soliciten auxilio en caso de percance o accidente.

### **SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA**

Se entiende por Servicios Complementarios de Asistencia a los usuarios, aquellos que no están comprendidos dentro de los servicios básicos, pero que son útiles y necesarios y que la Concesionaria está autorizada a prestar en virtud del contrato de concesión, los que por su esencia son pagados:

- Servicio de mecánica ligera.
- Servicio de remolque no previsto dentro del servicio básico.
- Otros Servicios Complementarios de Asistencia aprobados por el MOP.

### **PROCEDIMIENTOS PARA SOLICITAR INFORMACION**

Para solicitar información, los usuarios deberán dirigirse al Centro de Atención al Usuario, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica, para lo cual deben proceder de la siguiente forma:

- Por escrito: despachando una carta certificada dirigida al Centro de Atención al Usuario, al domicilio de la sociedad concesionaria, debidamente firmada.
- Personalmente: concurriendo al Centro de Atención al Usuario, de que dispone la sociedad concesionaria en la ruta.
- Telefónicamente: comunicándose al Centro de Atención al Usuario, a través de su número telefónico o de los teléfonos de emergencia.

## **INFORMACION QUE PUEDE SOLICITAR EL USUARIO**

El usuario podrá solicitar al personal de la Concesionaria la información que a continuación se indica:

- Condiciones de tránsito en la ruta.
- Zonas en que se realizan trabajos y sus efectos sobre la circulación.
- Servicios que presta la Concesionaria a los usuarios.
- Tarifas de peaje y formas de pago.
- Localización de áreas de servicio, de descanso, etc.
- Forma en que se pueden realizar reclamos o sugerencias.
- Lugar en que se puede ver el Reglamento de Servicio, o solicitar un ejemplar del extracto del mismo.

## **CAPITULO 8**

### **DE LA CIRCULACION DE VEHICULOS**

#### **VEHICULOS AUTORIZADOS PARA CIRCULAR.**

Podrán circular por la obra concesionada todos los vehículos que cumplan con las exigencias contempladas en las siguientes leyes y/o normativas:

- Ley N° 18.290 de 1984, Ley del Tránsito.
- Normas de la Dirección de Vialidad emitidas en conformidad al DFL MOP N° 850 de 1997, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 15.840 de 1964, Orgánica del Ministerio de Obras Públicas y del DFL MOP N° 206 de 1960.
- DS MOP N° 900 de 1996, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DFL MOP N° 104 de 1991, Ley de Concesiones de Obras Públicas.

En especial serán aplicables aquellas disposiciones legales que regulan los siguientes aspectos:

- Peso máximo por eje.
- Dimensiones máximas de vehículos.
- Transportes especiales.
- Velocidades máximas y mínimas de circulación.
- Tipos de vehículos que pueden circular por la obra.
- Otros aspectos relacionados con la circulación en la obra vial concesionada.

#### **VEHICULOS QUE PARA CIRCULAR, REQUIEREN PREVIA AUTORIZACION**

Podrán circular excepcionalmente por la obra vial concesionada los vehículos que a continuación se indican, siempre que dispongan previamente de una autorización escrita, otorgada por la Dirección Nacional de Vialidad, que deberá ser exhibida previamente a la Concesionaria:

- Vehículos con sobrepeso.
- Vehículos con sobretamaño.
- Maquinarias de cualquier clase, ya sean, autopropulsadas o de remolque.

- Vehículos de transporte de sustancias peligrosas.

Se entiende por vehículos con sobre tamaño todos aquellos vehículos sobredimensionados que, por su dimensión, sobrepasan los límites máximos establecidos por la Ley 18.290, Ley de Tránsito. Entre estos se cuenta la maquinaria agrícola de marcha lenta y vehículos de transporte de mercancías cuya altura implica un grado de peligro para tendidos eléctricos, obras a desnivel o túneles.

En el caso que un usuario, por cualquier causa, conduzca por la obra un vehículo considerado como transporte especial, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse en la infraestructura o superestructura de las obras en concesión y a los usuarios o a terceros. Asimismo, será responsable por haber infringido una norma de circulación de caminos.

### **PROHIBICION DE CIRCULAR**

No podrán circular por las calzadas de la obra concesionada:

- Vehículos con sistema de rodadura sobre la base de orugas u otros que produzcan daños a los pavimentos.
- Vehículos con carga mal estibada.
- Vehículos que constituyan un riesgo potencial a la seguridad de los usuarios.
- Vehículos que son remolcados con medios no autorizados, tales como cadenas, cordeles o barras de arrastre antirreglamentarios.

### **RESPONSABILIDAD DE LOS USUARIOS**

Los usuarios serán responsables, frente a la Concesionaria, a otros usuarios y a terceros afectados, de los daños ocasionados por los vehículos que conduzcan y de las cargas o personas que transporten.

Asimismo, responderán ante la Concesionaria por los daños y perjuicios de todo tipo que pudieren producir a la obra y a sus instalaciones anexas, ubicadas dentro del área de concesión.

En ningún caso el Estado ni la Concesionaria asumirán responsabilidad alguna por los daños y perjuicios ocasionados por los usuarios.

## **CAPITULO 9**

### **AREA DE SERVICIO**

De conformidad a lo señalado en las cláusulas B.1.a. y B.1.17 de la Oferta, la Autopista cuenta, entre otros, con los siguientes servicios complementarios:

- 2 estaciones de servicio de combustible,
- servicios higiénicos diferenciados,
- servicio telefónico,
- estacionamiento para camiones y vehículos livianos,
- servicio de restaurante, y
- área de juegos para niños.

Los servicios complementarios podrán ser subcontratados por la Concesionaria, quien mantendrá la responsabilidad de su correcto funcionamiento hacia el usuario.

La Concesionaria informará periódicamente al Inspector Fiscal de Explotación sobre el funcionamiento de este tipo de servicios al usuario.

## **CAPITULO 10**

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD PREVENTIVAS**

#### **PROHIBICION DE DETENCION EN LA CALZADA**

Se prohibirá la detención de vehículos en todas las calzadas de la obra, salvo en caso de situaciones de inmovilización forzosa.

Se consideran inmovilizaciones forzosas las siguientes:

- Detención por falla mecánica.
- Detención por paralización del tránsito debido a accidentes, hechos de la naturaleza, tales como rodados, nieve, inundación, neblina, etc., o por parte del personal o vehículos de la Concesionaria.

La prohibición de detención también se aplica a los vehículos de transporte de pasajeros, los que no podrán bajar o subir pasajeros en la calzada o las bermas, debiendo hacerlo en paraderos autorizados.

#### **PROHIBICION DE ADQUISICIÓN DE PRODUCTOS EN LA CALZADA**

Se prohíbe a los usuarios adquirir todo tipo de productos o mercaderías que se expendan en las vías públicas de la obra, con la sola excepción de aquellas ventas que se efectúan en las zonas especialmente habilitadas para tales efectos.

#### **INMOVILIZACIÓN FORZOSA POR FALLA MECÁNICA**

En caso de inmovilización forzosa por falla mecánica, el usuario deberá cumplir el siguiente procedimiento:

- Señalizar el hecho de la detención con las luces de estacionamiento y la colocación de triángulos de emergencia.
- Desplazar el vehículo hacia la berma.

En caso de que la remoción del vehículo haya resultado infructuosa, el usuario deberá dar aviso inmediato al Concesionario a través del Centro de Atención al Usuario, solicitando su asistencia y la activación de las medidas de seguridad previstas para estos casos. Al tomar conocimiento del hecho, la concesionaria despachará los equipos y personal necesarios para la adecuada asistencia al usuario, quienes realizarán todas las

acciones necesarias para lograr el traslado del vehículo hasta un lugar seguro.

### **INMOBILIZACION FORZOSA POR PARALIZACION DEL TRANSITO**

En caso de inmovilización forzosa por paralización del tránsito, el usuario deberá permanecer en la calzada en su pista correspondiente y encenderá las luces de emergencia, las que podrá apagar cuando se estacionen vehículos detrás de él.

Quedará prohibido, en este caso, a excepción de los vehículos de emergencia de Carabineros, Bomberos, Ambulancias y vehículos de Patrullaje de la Concesionaria, la detención en la berma o la circulación por la misma.

La Concesionaria activará las medidas de seguridad previstas y detalladas en el Manual de Patrullaje, documento interno de la Concesionaria.

### **PROHIBICION DE DETENCION EN LA BERMA**

Se prohíbe la detención voluntaria de vehículos en la berma, salvo que esté comprometida la seguridad del usuario o terceros, en cuyo caso el vehículo deberá estacionarse con toda su estructura sobre la berma. En este caso, la detención deberá ser del menor tiempo posible.

### **PROHIBICION DE ESTACIONAMIENTO**

Se prohíbe la detención y el estacionamiento de vehículos en todas las calzadas y bermas de la obra concesionada, salvo los casos de inmovilización forzosa. Los usuarios solamente podrán estacionar en aquellas áreas destinadas especialmente al efecto, tales como áreas de descanso, áreas de servicio, etc.

En las plazas de peaje sólo se permitirá la detención momentánea en casos de emergencia.

En ningún caso podrán detenerse vehículos que entorpezcan la circulación o causen molestias en las vías de cobro de peaje o en sus accesos.

### **PROHIBICION DE CIRCULACION DE PEATONES**

Se prohíbe la circulación de peatones y vehículos no autorizados, por la calzada y bermas de la Autopista. Carabineros de Chile velará por el cumplimiento de esta prohibición.

Excepcionalmente, se permitirá la circulación de peatones por las bermas, en casos de emergencia o para solicitar o brindar auxilio a terceros.

### **PROHIBICION DE CARGA, DESCARGA Y TRANSFERENCIA DE CARGA**

Los usuarios tendrán prohibición de cargar, descargar y transferir carga dentro de la obra concesionada, incluyendo calzadas y bermas, excepto en los lugares especialmente habilitados para ello.

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD VIAL DURANTE LOS TRABAJOS**

La Concesionaria, antes de iniciar trabajos de mantenimiento, deberá someter a la aprobación del Inspector Fiscal de Explotación el plan de seguridad, en el que se detallen los elementos de señalización diurna y nocturna que se utilizarán para advertir la existencia de los trabajos.

Para mejor seguridad de los usuarios, la Concesionaria tomará las medidas de precaución necesarias al realizar trabajos de mantención y de reparación en la ruta, utilizando medios eficaces para efectuarlas en el menor plazo posible y en aquellas horas en que se cause la menor perturbación a los usuarios.

En el área en que se ejecuten los trabajos, la Concesionaria colocará la señalización transitoria para el desvío o encauzamiento del tránsito de acuerdo a las normas de señalización vigentes, tales como conos reflectantes, balizas luminosas u otros elementos que cumplan similar función.

Estos elementos, serán instalados con suficiente antelación al lugar donde se encuentra la causa de la restricción, avanzando desde el borde del camino hasta cubrir el elemento que origina la restricción de tránsito.

### **SERVICIO DE VIGILANCIA EN LA RUTA**

La Sociedad Concesionaria dispondrá de un sistema de vigilancia en la ruta que consiste en la utilización de un vehículo especialmente equipado para tales efectos, incluyendo balizas, equipos de comunicación, señalización de emergencia y dos extintores adicionales. Este vehículo será

manejado por personal con capacitación acorde a la función. El principal objetivo será identificar, mediante una inspección simple, elementos que atenten o puedan atentar contra el nivel de servicio o de seguridad de la ruta, para adoptar las medidas restauradoras necesarias en forma oportuna. El servicio de vigilancia llevará un registro de las incidencias detectadas.

La Concesionaria dispondrá de los recursos para que al menos tres veces al día se recorra íntegramente la ruta, salvo en los casos en que por la ocurrencia de algún incidente o accidente sea necesario disponer de los medios con que cuenta el servicio de vigilancia.

Asimismo, este servicio será responsable de llevar una estadística de los accidentes en la ruta de manera tal de poder identificar elementos o tramos con mayor ocurrencia de accidentes.

## **CAPITULO 11**

### **DE LOS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DE SU PROCEDIMIENTO**

Se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias a disposición de los usuarios, en cada plaza de peaje y pesaje, en el Edificio Central de Administración y en los lugares donde se establezcan los Servicios Complementarios como, por ejemplo, en el área de servicios ubicada en el Km. 31.500 de la obra. El diseño del Libro debe ser aprobado por el Inspector Fiscal de Explotación. Este Libro estará, también, a disposición del Inspector Fiscal de Explotación, permanentemente en los lugares antes señalados.

Los reclamos de los usuarios deberán formularse por escrito, mediante su anotación en el libro que la Concesionaria tiene dispuesto para ello. Este Libro de reclamos y sugerencias contiene formularios foliados y en triplicado, del cual una copia será para la oficina de la Concesionaria, otra permanecerá en el propio libro y la otra para la Inspección Fiscal.

La Concesionaria responderá por escrito los reclamos de los usuarios que hayan sido estampados en los Libros de Reclamo. Dicha respuesta sólo será dirigida al usuario que deje estampada su dirección postal, a través de correo certificado, y dentro del tiempo razonable que permita una contestación fundada, que no deberá exceder de 20 días. Además, enviará a la Inspección Fiscal copia de las respuestas y un informe sobre las medidas adoptadas, si así procediera.

Mensualmente la Concesionaria, deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación, sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas para las sugerencias.

#### **QUEJAS DEL USUARIO ANTE EL MOP.**

En el evento que la Concesionaria no responda el Reclamo dentro del plazo señalado precedentemente o el usuario estime que la respuesta dada es insatisfactoria, el usuario podrá deducir queja ante el MOP, indicando el numero de formulario, fecha y lugar donde estampó el reclamo.

La queja deberá dirigirse, por correo certificado, a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, cuya dirección se encuentra en Anexo 6 del presente Reglamento.

### **TITULO III**

#### **CAPITULO 12**

##### **DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL SOL S.A.**

###### **DERECHO A COBRAR PEAJE O TARIFA**

La Concesionaria tiene derecho al cobro de las tarifas que habilitan el uso de los servicios básicos, sin cuyo pago, y de conformidad con el artículo 1552 del Código Civil, está autorizada para negar la prestación de dichos servicios. Asimismo, la Concesionaria tiene derecho a cobrar judicialmente la tarifa o peaje, más las indemnizaciones y reajustes que procedan de acuerdo a la Ley, cuando el usuario no haya cumplido con esta obligación.

La Concesionaria tiene derecho a exigir el cobro de la tarifa con la ayuda de Carabineros si el usuario se negase a pagar y, en su defecto, tiene derecho a deducir denuncia o demanda ante el Juez competente, en virtud de lo dispuesto en la Ley de Concesiones.

La Concesionaria tiene el derecho a impedir el paso a los usuarios que no hayan pagado sus peajes. En caso de que el usuario se negare a pagar y las circunstancias lo aconsejaren, tales como actos de violencia, congestión en la plaza o alteración del orden público, podrá autorizar el paso e iniciar las acciones legales correspondientes en contra de quienes no hayan pagado los peajes.

###### **DERECHO A COBRAR POR SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

Del mismo modo, la Concesionaria tiene derecho al cobro de los servicios complementarios que se ofrecieren en la obra concesionada. A este efecto, son aplicables las prevenciones señaladas en el artículo precedente.

Para el caso de que los servicios indicados en este artículo fuesen proporcionados a través de subcontratistas o delegados de la Concesionaria, el pago de los mismos será realizado directamente a éstos.

En el caso que la Concesionaria subcontrate o delegue estos servicios, la responsabilidad final queda radicada en ésta.

## **DERECHO DE EXPLOTACION Y DE ADMINISTRACION DE LA OBRA**

La concesionaria tiene derecho al uso y goce de la obra concesionada como también a administrarla, en los términos y plazo señalado en el contrato de concesión.

## **DERECHO A EXIGIR EL ACATAMIENTO DE SU NORMATIVA POR PARTE DE LOS USUARIOS**

La concesionaria tiene derecho a exigir a los usuarios de la obra, el acatamiento del presente Reglamento de Servicio, en lo que dice relación con la circulación por ella, de las medidas de seguridad y de todas las instrucciones que imparta sobre el uso general de la obra, sus instalaciones y demás servicios que brinda.

## **DERECHO A EXIGIR A LOS USUARIOS EL PAGO DE LOS DAÑOS O DETERIOROS CAUSADOS A LA OBRA Y SUS INSTALACIONES**

La concesionaria tiene derecho a que los usuarios que causen daños o deterioros a la obra o a sus instalaciones, le paguen el costo de la reparación y las demás indemnizaciones a que tiene derecho, de acuerdo a la legislación vigente.

Cuando algún usuario provoque daños de importancia, desde el punto de vista de su monto o del impacto en la circulación vial, la Concesionaria deberá presentar un informe a la Inspección Fiscal de lo sucedido, mencionando responsabilidades, deterioros causados, reparaciones y costo de las reparaciones efectuadas.

## **DERECHO A SUSPENDER TEMPORALMENTE EL SERVICIO**

La concesionaria tiene derecho a suspender temporalmente el servicio, en los términos señalados en el contrato de concesión o en la normativa vigente.

## **CAPITULO 13**

### **OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL SOL S.A.**

#### **OBLIGACION DE PRESTAR EL SERVICIO BASICO**

La concesionaria está obligada a prestar el servicio básico, estipulado en el contrato de concesión, el cual deberá otorgarlo en condiciones de absoluta normalidad y en forma ininterrumpida e indiscriminadamente respecto de todo usuario.

#### **OBLIGACION DE VELAR POR LA SEGURIDAD DE LOS USUARIOS**

En caso que la concesionaria, ya sea a través de su personal de patrullaje o por denuncias de los usuarios, tome conocimiento de situaciones que podrían comprometer la seguridad de los usuarios y/o de la obra concesionada, deberá adoptar las medidas necesarias a objeto de restablecer la seguridad amenazada, solicitando la inmediata intervención de Carabineros o de las autoridades públicas competentes.

La Concesionaria será responsable de establecer las medidas de control y seguridad previstas en el contrato de concesión y sujeto a todas las disposiciones legales vigentes.

La Concesionaria está obligada a mantener permanentemente en servicio Teléfonos de Emergencia (llamados también Postes SOS).

La Concesionaria dispondrá de sistemas de vigilancia permanente, en los términos establecidos en el numeral II.9.1.2 de las Bases de Licitación, con el siguiente esquema de funcionamiento:

- La labor activa de vigilancia para detectar emergencias en ruta o daños en la infraestructura se efectuará mediante los vehículos de patrullaje, en los términos señalados en el capítulo 10 (Servicio de Vigilancia en la Ruta).
- La labor pasiva de vigilancia y detección está a cargo de un Centro de Control, que administra el mencionado sistema, a cargo de la recepción de las llamadas de usuarios que requieren de ayuda o desean informar de emergencias o problemas en la ruta.

La Concesionaria dispondrá de un Manual de Patrullaje y un Manual de Emergencias, el cual estará a disposición de la Inspección Fiscal. Dichos manuales complementan, en lo relativo a emergencias, lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, y contendrá lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como, accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios y explosiones.
- Recursos materiales, tales como, vehículos de vigilancia y detección, vehículos de transporte de accidentados y vehículos especiales.
- Recursos humanos, tales como, personal técnico, personal de primeros auxilios y personal de señalización.
- Medios electrónicos, tales como, equipos de comunicación, balizas, sirenas, altavoces e iluminación.

La Concesionaria actuará con la menor demora posible ante emergencias, ya sea producto de caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o cualquiera otra situación que no admita espera, dando aviso a las autoridades, servicios y organismos correspondientes.

#### **OBLIGACION DE MANTENER LOS NIVELES DE SERVICIO OFRECIDOS**

La Concesionaria tiene la obligación de mantener la obra con el nivel de servicio estipulado en el contrato de concesión, procurando en todo momento una circulación expedita en la ruta y en las plazas de peaje, según lo prescribe el numeral II.9.1.1 de las Bases de Licitación.

Las situaciones extraordinarias o emergencias que dificulten o impidan temporalmente el libre tránsito de los vehículos, tales como trabajos de reparación y reposición de elementos dañados, deberán ser informadas oportunamente a los usuarios y debidamente señalizadas para una adecuada decisión respecto de continuar o suspender el viaje o escoger vías alternativas.

Las alteraciones en el nivel de servicio causadas por la realización de trabajos de conservación serán debidamente informadas al usuario, en los términos establecidos en el numeral II.9.7 de las Bases de Licitación.

En todo lo relacionado con emergencias la Concesionaria se ceñirá a lo indicado en el Manual de Patrullaje y en el Manual de Emergencia.

#### **OBLIGACION DE PROPORCIONAR INFORMACION A LOS USUARIOS**

La Concesionaria está obligada a entregar la información que requieran los usuarios, pudiendo hacerlo en forma escrita, personal o telefónica,

información que deberá ser provista en forma rápida, cortés y eficiente, a través del Centro de Atención al usuario.

#### **OBLIGACION DE DAR UN TRATO DEFERENTE AL USUARIO**

La Concesionaria está obligada a dar un trato digno y cortés al usuario y, para ello, cuenta con personal en el Centro de Atención al Usuario y de patrullaje debidamente instruido al respecto.

#### **OBLIGACION DE DAR ASISTENCIA CAMINERA AL USUARIO**

La Concesionaria está obligada a dar Asistencia Caminera al usuario, en los términos estipulados en el capítulo 7 del presente Reglamento de Servicio, conforme al contrato de concesión, especialmente en caso de accidentes en la vía, de vehículos con problemas mecánicos y de requerimientos de asistencia formulados en los Centros de Atención al usuario.

#### **OBLIGACION DE PUBLICITAR SUS TARIFAS**

La Concesionaria está obligada a informar al público la estructura tarifaria vigente, tanto general como especial, a través de letreros ubicados en lugares destacados de la obra.

Los cambios de la estructura tarifaria deberán ser publicitados por la Concesionaria a través de un diario de circulación nacional, a lo menos 15 días antes de su aplicación.

#### **OBLIGACION DE DAR RESPUESTA A LOS RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS**

La Concesionaria está obligada a recibir, registrar, tramitar y contestar, según corresponda, los reclamos y sugerencias realizados por los usuarios.

La Concesionaria dará curso inmediato a las solicitudes del usuario, en la medida que ellas sean procedentes y cuando la naturaleza de las mismas no acepte demoras, realizando las gestiones necesarias para su resolución.

La Concesionaria está obligada a formar un protocolo con todos los reclamos y sugerencias, que incluya copia de los Formularios y las acciones seguidas. Este protocolo deberá ser enviado mensualmente al MOP.

#### **OBLIGACION DE RESTITUCION DE LA CIRCULACION VIAL**

La Concesionaria está obligada a reanudar con la mayor diligencia posible el tránsito y el servicio de la obra, cuando se haya dispuesto la suspensión temporal del servicio por razones de seguridad o fuerza mayor.

### **OBLIGACION DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACION**

La Concesionaria está obligada al mantenimiento, reparación y conservación de la Obra concesionada y sus obras anexas, para cumplir con los estándares y condiciones técnicas establecidas en el contrato de concesión, debiendo suprimir las causas que ocasionen molestias, inconvenientes o peligrosidad para los usuarios, en la forma y plazos establecidos en el contrato de concesión.

### **OBLIGACION DE CUMPLIR CON LAS NORMAS DE DERECHO LABORAL**

La Concesionaria está obligada a acatar las normas laborales y previsionales que protegen a sus trabajadores, y en especial los reglamentos de higiene y seguridad.

### **DAÑOS A TERCEROS**

La Concesionaria será responsable de los daños que se causen a terceros con motivo de la conservación negligente o culposa, tales como los daños que puedan ocasionar los baches o cualquier otra condición deficiente de la conservación de la obra, que le fuere imputable.

En caso de que el usuario sufra daños durante el uso de la obra por un hecho imputable a la Concesionaria, tendrá la obligación de comunicarlo a ésta en forma inmediata, ya sea en forma telefónica a través de los citófonos de emergencia existentes a lo largo de la obra o en la plaza de peaje más cercana en donde tendrá acceso al Libro de Reclamos para estampar su requerimiento al respecto o seguir las vías judiciales de la legislación vigente.

La concesionaria queda excluida de toda responsabilidad por los daños que sufran los usuarios y que sean consecuencia de acciones vandálicas o de hechos que tengan el carácter o la apariencia de delito y que sean realizadas por personas ajenas a la Concesionaria con la intención de causar daño, y que por su naturaleza deben ser controladas por la autoridad competente.

## **CUMPLIMIENTO DE INSTRUCCIONES DE LA INSPECCION FISCAL**

La Concesionaria debe cumplir las instrucciones impartidas por el Inspector Fiscal, a través del Libro de Explotación o como se estime conveniente, en relación con las obligaciones asumidas por la Concesionaria de acuerdo a las Bases de Licitación.

## CAPITULO 14

### ORGANIZACION DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL SOL S.A.

La Concesionaria se organizará internamente conforme lo acuerde el Directorio de dicha sociedad, debiendo existir a lo menos el cargo de Gerente General y Gerente Técnico con las siguientes funciones:

- **Gerencia General:** A cargo de un Gerente General, cuyas atribuciones y deberes se desarrollan en conformidad a los estatutos de la sociedad anónima, a las decisiones del Directorio de la sociedad y a lo dispuesto en la Ley 18.046. Representará a la concesionaria frente al Ministerio de Obras Públicas y en su reemplazo, cuando esto se requiera, actuará el Gerente Técnico.
- **Gerencia Técnica:** A cargo de un Gerente Técnico. Durante la etapa de Construcción estará a cargo -bajo la tuición general del Gerente General- de planificar, ejecutar y controlar la correcta materialización de las obras de conformidad con las condiciones técnicas establecidas en el contrato de concesión. Durante la etapa de Explotación, dirigirá la ejecución de los trabajos de conservación mayor, coordinándolos con el área de Operaciones. Adicionalmente, la Gerencia Técnica se encargará de la construcción de obras complementarias acordadas con el Ministerio de Obras Públicas (MOP).

## CAPITULO 15

### DE LAS PLAZAS DE PEAJE

Para la recaudación de las tarifas de peaje establecidas en el Contrato de Concesión y en los convenios complementarios, la Concesionaria instalará las siguientes plazas de peaje: Américo Vespucio, Rinconada, Malloco, Talagante, El Monte, El Paico, Pomaire, Melipilla y Puangue.

Las disposiciones de este Reglamento también serán aplicables a las plazas de peaje que se construyan en el futuro.

Su funcionamiento, disposición, estándar de servicio y demás características se definen y norman en los artículos siguientes, en conformidad con las especificaciones de la oferta técnica.

En todo caso, las plazas de peaje deberán contar con iluminación y señales adecuadas para informar a los usuarios de la presencia de la plaza de peaje, de manera de evitar accidentes cuando existan condiciones deficientes de visibilidad. Asimismo, se deberá indicar que "TODO VEHICULO PAGA PEAJE".

#### LOCALIZACIÓN DE LAS PLAZAS DE PEAJE

Las plazas de peaje estarán instaladas en los siguientes puntos de la Autopista:

- A) **Plaza Américo Vespucio:** ubicada en el Km. 8,4.
- B) **Plaza Rinconada:** ubicada en el Km.14,4.
- C) **Plaza Malloco:** ubicada en el Km. 27,8.
- D) **Plaza Talagante:** ubicada en el Km. 38,4.
- E) **Plaza El Monte:** ubicada en el Km.44,5.
- F) **Plaza El Paico:** ubicada en el Km. 51,6.
- G) **Plaza Pomaire:** ubicada en el Km. 59,3.
- H) **Plaza Melipilla:** es la plaza de cobro principal, que cuenta con las estaciones denominadas Melipilla 1, 2 y 3. Se ubica en el Km. 66,9.
- I) **Plaza Puangue:** ubicada en el Km. 81.

## **HORARIO DE ATENCION DE LA PLAZA DE PEAJE**

Las plazas de peaje funcionarán en forma ininterrumpida, las 24 horas del día, todos los días del año, salvo autorización expresa del MOP.

## **INFORMACIÓN DE PISTAS DE COBRO HABILITADAS**

Cada pista de cobro indicará el sistema de cobro de que dispone y los tipos de vehículos que puede atender.

Todas las pistas de cobro tendrán un semáforo para indicar si la pista está en servicio o no. El color rojo indicará pista fuera de servicio y el color verde pista en servicio.

## **INFORMACIÓN DE LA TARIFA.**

La tarifa o peaje que debe pagar cada vehículo es informada a los usuarios a la entrada de cada plaza de peaje, mediante avisos ubicados adecuadamente para estos fines.

Igualmente, se informará la tarifa específica que debe pagar el vehículo en la propia pista de cobro, mediante avisos dinámicos.

La tarifas son las que está autorizada a cobrar la Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión y previa aprobación del MOP.

Las tarifas de los peajes se revisarán según lo indicado en el numeral 1.6.59.4 de las Bases de Licitación. La Concesionaria, antes de cobrar las nuevas tarifas, deberá haberlas publicado en un medio de prensa escrito de circulación nacional, con 15 días de anticipación.

## **MONEDA DE PAGO**

El pago de la tarifa se deberá realizar en moneda nacional y dará derecho al usuario a cruzar la plaza de peaje y continuar el viaje en el sentido del tránsito.

La Concesionaria podrá aceptar el pago del peaje con moneda extranjera, cheques o tarjetas de crédito los que serán considerados medios de pago de excepción. Por ello, dicha operación no se podrá realizar en las pistas de cobro, sino en la oficina de la plaza de peaje.

## **COMPROBANTE DE PAGO**

La Concesionaria entregará al usuario un comprobante de pago de la tarifa, el que indicará, por lo menos, la hora y fecha, el tipo de vehículo, el número de la pista de cobro y la tarifa pagada.

### **VEHÍCULOS QUE PAGAN PEAJE**

Todos los vehículos que crucen la plaza de peaje deberán pagar la tarifa correspondiente, incluyendo ambulancias, vehículos policiales y militares, vehículos de bomberos, vehículos de la Concesionaria, vehículos de contratistas de la Concesionaria, vehículos del MOP, comitivas, etc.

Los vehículos de Transporte Especial también pagarán la tarifa correspondiente, aún cuando hayan debido pagar los derechos que establece la legislación vigente.

### **INFRACTORES AL PAGO DE LA TARIFA**

Con la finalidad de retener y recopilar la información de los vehículos que infrinjan la obligación de pago de la tarifa, la Concesionaria podrá utilizar fotografías, equipos de videos o cualquier otro medio técnico que haya sido previamente aprobado por el MOP.

Dichos antecedentes servirán de prueba suficiente para demandar el cobro de la tarifa de peaje y las multas e indemnizaciones aplicables al infractor, de acuerdo a la legislación vigente.

### **CENTRO DE GESTIÓN DE PLAZAS DE PEAJE**

La administración de las diferentes plazas de peaje de la Concesionaria, se llevará a cabo a través de un Centro de Gestión, el que tendrá como finalidad recoger, procesar y emitir informes sobre todas las plazas.

En este Centro se almacenará toda la información relevante que se genere en las plazas de peaje en una base de datos destinada a facilitar las funciones de control, recaudación, tránsito y mantención del sistema.

Con esta Base de Datos se generarán los informes internos de administración y aquéllos que deben ser entregados periódicamente al Ministerio de Obras Públicas, a través de la Inspección Fiscal de Explotación.

El software que se utilice en la plaza de peaje debe ser capaz de detectar discrepancias, violaciones y otras anomalías, lo que quedará registrado y será informado al personal de la plaza de peaje mediante señales sonoras.

El software instalado permitirá emitir para cada pista de cobro una planilla horaria con el número de vehículos que pasaron por categoría, según la clasificación realizada por el cobrador.

Cada plaza de peaje contará con una unidad de respaldo para el suministro de energía (UPS) para alimentar los circuitos de los computadores y un generador de energía eléctrica para alimentar los otros servicios, el que se activará automáticamente cuando se produzcan cortes de suministros.

### **CALIDAD DE SERVICIO EN PLAZAS DE PEAJE**

Con el fin de asegurar una calidad de servicio adecuada en las plazas de peaje, la Concesionaria cuenta con el personal necesario para el cobro de peaje en la pista de atención manual y para la resolución de problemas de los usuarios en pistas de cobro automático, con el fin de asegurar la fluidez y evitar demoras.

### **ACTIVIDADES ORDINARIAS**

Para cumplir con el objetivo principal de cobrar las tarifas a los usuarios de la obra concesionada, en las Plazas de Peaje se realizarán actividades ordinarias que serán efectuadas por el personal asignado.

Estas actividades son, entre otras:

- A) Cobrar las tarifas vigentes por categoría de vehículos, recaudando los dineros que se obtengan por esos pagos de los usuarios que ingresan a través del funcionamiento de los equipos de vía, sean manuales o automáticos.
- B) Rendir cuenta de los dineros ingresados de acuerdo a los procedimientos que se detallan:

Esta rendición se cuenta se efectúa en 2 niveles:

- i) **Nivel de recaudador:** que se activa cuando se produce la recepción y entrega del turno respectivo, como también cuando se produce un reemplazo de recaudador en algún momento del mismo turno. El receptor de esas rendiciones es el Jefe de Plaza.
- ii) **Nivel de Jefe de Plaza:** que se activa en el momento que el Jefe de Plaza consolida las recaudaciones diarias para ser entregadas a la persona autorizada para el retiro de

dinero, recibiendo de aquél la documentación de respaldo de los retiros efectuados. Esta operación se realizará en todas las plazas de la obra concesionada. El retiro de dinero deberá efectuarse en horarios diferenciados y cambiantes para permitir una mayor seguridad en esta labor.

- C) Velar para que los sistemas de la plaza estén permanentemente operativos y con la capacidad de atención a usuarios que se requiera según la demanda que tenga la plaza en todo momento.
- D) Mantener en uso la cantidad de vías necesarias para atender a los usuarios en tiempo normal y en horarios de punta con el objeto de obtener el nivel de expedición vehicular señalado en las Bases de Licitación.
- E) Mantener actualizada la información a los usuarios en cuanto a monto de tarifas, vías en uso, velocidad de llegada y restricciones de zona de plaza, para asegurar un buen servicio.
- F) Asegurar un mantenimiento eficiente de los equipos de cobro, de la infraestructura de la plaza, de la demarcación de pavimentos, de la iluminación de los accesos y de la señalización vial, coordinando esta actividad con las otras unidades operativas de la Concesionaria, especialmente la de Mantenimiento.
- G) Generar, en el Centro de Gestión, los informes de tránsito clasificado, de recaudación, de anomalías o discrepancias, de emergencias ocurridas, de reclamos y sugerencias.

### **ACTIVIDADES EXTRAORDINARIAS**

Para las situaciones que, por su naturaleza, escapan de los rangos de operación normal que se realizan en las plazas de peaje, se aplicarán las definiciones y los procedimientos a seguir en cada caso particular, que a continuación se regulan.

- A) Utilización de la vía auxiliar**

Los vehículos o cargas que excedan las dimensiones máximas permitidas, y que cuenten con permiso de la Dirección de Vialidad del Ministerio de Obras Públicas, deberán utilizar la pista auxiliar de la plaza de peaje, en el caso que las vías normales sean excedidas.

En esta situación, el Jefe de Plaza o quien lo subrogue procederá a autorizar el paso del o los vehículos, efectuando el cobro de peaje correspondiente. Estos dineros deben ser ingresados por el procedimiento normal. El Jefe de Plaza o quien lo subrogue dejará establecida esta situación en el Libro de Novedades.

#### **B) Vehículos remolcados por otro**

En este caso los vehículos, el remolcado y su ayuda, deben pasar por una vía en la cual el peajista clasificará cada vehículo, cobrará la tarifa que corresponde a cada uno y, de producirse una anomalía, la registrará normalmente. Esta anomalía se puede producir si el vehículo remolcado lleva algún eje elevado sin contacto con el pavimento.

En las plazas que exista la modalidad de cobro mediante máquinas de monedas o sistema de cobro automático, este tipo de vehículos deben pasar obligatoriamente por una vía de cobro manual.

#### **C) Comitivas Oficiales**

Los Jefes de Plaza de las plazas de peaje deben ser notificados por un personero de la estructura central de la Concesionaria cuando se produzca este tipo de situación, con el objeto de preparar la o las vías manuales necesarias para el paso de este tipo de Comitivas.

El aviso a la Concesionaria deberá llegar a través de la policía o de algún Ministerio involucrado en este tipo de actividades.

Los Jefes de Plaza deberán administrar las medidas correspondientes para dejar paso libre al o los vehículos que componen la Comitiva, dejando levantada la barrera de paso en las vías a utilizar.

Para realizar el cobro, el o los recaudadores clasificarán y contarán los vehículos, entregando al Jefe de Plaza la

información recogida para que se emita, a quien corresponda, el documento de cobro.

#### **D) Incumplimiento del pago de tarifa**

Cuando, a pesar de las medidas de seguridad de la plaza, en especial de la barrera de bloqueo de paso, un usuario no pague la tarifa, la Concesionaria tendrá derecho a cobrar judicialmente la tarifa no cancelada además de la indemnización compensatoria, indicada en la Ley de Concesiones.

Para que el Juez correspondiente tenga los antecedentes de la situación, la Concesionaria tendrá que aportar las pruebas indicadas en la norma legal correspondiente.

Lo anterior es sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales a que hubiere lugar si producto del no pago de tarifa, además, se hubiese incurrido en daños a la propiedad de la concesionaria o en algún ilícito.

En este caso, la concesionaria podrá, también, activar la póliza de seguros que tenga contratada para acelerar la recuperación de los costos que implica la reparación de los daños.

#### **E) Pago con Moneda Extranjera**

Los Jefes de Plaza estarán facultados para recibir pagos de las tarifas en dólares de los Estados Unidos de América, en caso que el usuario no posea moneda nacional.

La conversión a moneda nacional se realizará con la tasa de cambio que señala el Boletín del Banco Central o la entidad que lo reemplace, que la concesionaria fijará periódicamente y publicitará en forma permanente en lugares visibles al usuario en cada plaza de peaje. El vuelto debe ser efectuado en moneda nacional.

El recaudador deberá efectuar normalmente las operaciones que corresponda como si el pago se efectuara en moneda nacional.

#### **F) Dinero Sobrante**

En caso de que en la entrega de turnos se detecte sobrante de dinero, éste debe ser ingresado como recaudación, teniendo el Jefe de Plaza o quién esté recibiendo, la obligación de dejar en el acta de entrega una nota en la cual conste el monto del sobrante, en que turno se produjo, el nombre del recaudador y las posibles causas.

En ningún caso, este dinero debe ser devuelto al recaudador involucrado.

#### **G) Usuario sin disponibilidad de dinero**

Cuando el usuario al momento del pago no tenga dinero disponible para cancelar la tarifa, el Jefe de Plaza queda excepcionalmente facultado para recibir cheque como medio de pago.

Si dicho usuario se negare a utilizar este método de pago, no podrá seguir utilizando la ruta, quedando facultado el Jefe de Plaza o su reemplazante para solicitar a Carabineros retener el vehículo o exigir que éste salga de la obra. En su caso, la Concesionaria quedará facultada para cobrar la tarifa judicialmente de acuerdo a la Ley.

#### **H) Problemas en el sistema de emisión de comprobantes de pago**

El Jefe de Plaza deberá evaluar los problemas que puedan presentarse en la impresión de los comprobantes de pago, con el objeto de decidir si la vía se paraliza o se coloca en uso con comprobantes de pago manuales, que deben tener en stock la totalidad de las plazas de peaje.

El stock de comprobantes manuales debe abarcar todas las categorías de vehículos, diferenciándolos a través de su impresión.

El Jefe de Plaza, deberá dar aviso a Mantenimiento para la revisión y solución del problema presentado.

Los comprobantes con problemas y sus reemplazos serán observados los primeros y aprobados los segundos a través de la Inspección Fiscal.

#### **I) Clasificación errónea de categorías**

Cuando el recaudador cometa un error o equivocación en la clasificación del vehículo y lo perciba después de cerrado el proceso de cobro y ha dado el paso, deberá reportarlo como discrepancia en la entrega del turno, independientemente del reporte del equipo.

Si la equivocación se produce antes de cerrar el proceso de cobro, el recaudador sólo debe corregir la clasificación sin ser ésta reportada como discrepancia.

El Jefe de Plaza en la rendición de la totalidad del turno, debe incluir en los informes respectivos las discrepancias informadas detallando las causas de éstas y las cuadraturas de dinero correspondientes.

#### **J) Libro de Reclamos y Sugerencias**

En cada plaza de peaje se mantendrá un Libro de Reclamos y Sugerencias, de acuerdo al punto II.9.10 de las Bases de Licitación.

Mensualmente el Gerente de Operaciones deberá informar al Inspector Fiscal de Explotación sobre las soluciones dadas a los reclamos y las acciones implementadas por las sugerencias.

#### **K) Daños en Plazas de Peajes**

Si por cualquier causa se produjeran daños a la plaza de peaje, el recaudador deberá dar aviso al Jefe de Plaza con el objeto que éste tome conocimiento de los daños y los informe al Jefe de Turno para que se efectúe la denuncia correspondiente.

El Jefe de Turno debe hacer llegar la documentación generada al Jefe de Operaciones, para que se proceda a activar la póliza de seguro respectiva.

El Jefe de Turno deberá decidir si el daño causado inhabilita la vía o si ésta queda en condiciones operativas normales.

Además, el Jefe de Turno deberá dar aviso a la función de Mantenimiento de la concesionaria para iniciar los arreglos que corresponda.

#### **L) Personal de relevo según turnos preestablecidos**

El personal de relevo debe presentarse en la Plaza, a lo menos, 15 minutos antes de iniciar el turno que le corresponde. Esta anticipación se requiere por el tiempo del proceso de entrega de turnos y para tener la certeza de la presentación del personal asignado. Ante ausencia de personal del Turno, el Jefe de Plaza, el Jefe de Turno o quién lo reemplace, tendrá el debido tiempo para tomar las medidas pertinentes y asegurar el normal funcionamiento de la plaza. Entre estas medidas están: prolongar el tiempo de trabajo de los recaudadores del turno saliente, activar la presentación urgente del turno en descanso o reubicar personal de otras plazas en aquella en que se presentó el problema.

**M) Fallas en los equipos de vía**

En caso de falla de los equipos de vía, cobro manual o máquinas de dinero, sólo el Jefe de Plaza o el Jefe de Turno respectivo debe decidir la paralización de la vía y dar aviso a la función Mantenimiento para su habilitación, en el más breve plazo posible.

Si la falla sucediera en horarios punta, el Jefe de Plaza o quien lo subrogue, debe tomar las acciones necesarias para que no se produzca congestión en las vías de cobro, pudiendo optar hasta por el cobro manual sin clasificación automática.

**N) Interrupción parcial o total de la energía eléctrica**

Para prever una posible interrupción total o parcial de la energía eléctrica, los equipos de peaje y los computadores asociados tendrán una UPS que los mantendrá en funcionamiento hasta que se active el equipo electrógeno de la plaza.

El equipo electrógeno permitirá mantener un funcionamiento normal de los equipos de iluminación de emergencia, equipos de cobro, sistemas de comunicación, computadores de las islas y del Centro de Gestión.

En todo caso, el Jefe de Plaza o el Jefe de Turno, deberá habilitar los elementos para el cobro manual de las tarifas.

**O) Modificación de Tarifas de Peaje**

La modificación, aumento o disminución de las tarifas máximas, se regulará de conformidad al punto I.6.59.4 de las Bases de

Licitación, en el corto y largo plazo, en lo relativo a su reajustabilidad, pudiendo variar cada 6 meses de acuerdo al IPC del período o en el momento en que dicha variación sea igual o superior al 15% desde el último reajuste.

Además, estas tarifas máximas podrán ser rebajadas por la concesionaria según las políticas de mercado, anticongestión u otras que pudiera implementar.

Con el objeto de evitar o mitigar reclamos o problemas con los usuarios de la obra concesionada, los equipos de cobro deben tener la flexibilidad suficiente para ser modificados en forma exacta en el día y la hora en que las tarifas varíen.

El Jefe de Plaza o el Jefe de Turno deben ser notificados por el Jefe de Operaciones, con la debida antelación para que adopten las medidas que procedan para la modificación de los sistemas internos de los equipos de cobro e implementar avisos a los usuarios.

## **MODALIDADES DE COBRO**

Las modalidades de cobro de peajes que se contemplan en el desarrollo de la explotación de la Autopista y que permiten aplicar la tarifa respectiva según las categorías de vehículos indicadas en las Bases de Licitación, podrán ser:

### **A) Modalidad de cobro manual**

Este modo consiste en el cobro al usuario mediante un recaudador instalado en la isla que esté habilitada para operar un sistema manual de post clasificación.

### **B) Modalidad automática de cobro**

Ella consiste en el cobro al usuario mediante máquinas de moneda que tendrán la autonomía necesaria para rechazar pagos incorrectos e impedir el paso del infractor. Esta modalidad se aplicará con vías segregadas.

### **C) Modalidad peaje electrónico**

Este modo consiste en el cobro de la tarifa respectiva en una o más vías especiales en que circularán los vehículos que tengan transponder autorizados por la Concesionaria.

## **DESCRIPCIÓN GENERAL DE EQUIPOS DE COBRO**

### **1. EQUIPOS DE COBRO MANUAL**

Ellos funcionarán en modo abierto y con control de post-clasificación. Es decir, en las cuales el sistema valida la clasificación ingresada a éste por el recaudador, con el objeto de verificar si el cobro corresponde a la categoría del vehículo que se ha procesado.

Los equipos se componen de elementos ubicados en el interior de la caseta de cobro, de dispositivos instalados en las islas y en el Centro de Gestión.

El equipo a nivel de cabina está conformado por consola y pupitre de recaudador, lector de tarjetas magnéticas, impresor de recibos y equipo electrónico de control de vías. Además, tendrá citófono para mantener comunicación permanente con su control local.

El equipo a nivel de pista está constituido por un arreglo de sensores para la detección automática de categoría (DAC), indicador de tarifa al usuario, barrera de bloqueo de paso, semáforo de aceptación de paso y alarma, detector de altura y panel señalizador de marquesina.

### **2. MAQUINAS DE MONEDAS**

Elas están conformadas por una estructura compacta donde están ensamblados una cesta de recepción de monedas, un controlador de vía, un interfono, una carcasa que contiene los cofres, impresor de recibos, un display para información al usuario, receptáculo de monedas rechazadas y sistema de seguridad de cofres.

Los parámetros para validar el pago en metálico son: diámetro, espesor y aleación de la moneda. En caso, que esta validación rechace el metálico no se activa la apertura de la barrera de bloqueo de paso.

En la vía existirán equipos periféricos: barrera de bloqueo de paso que se acciona sólo cuando el sistema acepta el pago.

En el caso que la vía sea segregada, sólo se debe instalar un loop de inducción con el objeto de detectar la presencia de vehículo.

### **3. TELEPEAJE**

Los equipos a través de los cuales se cancele la tarifa, mediante la modalidad de peaje electrónico tendrían la siguiente configuración:

- A) Unidad central para procesar la información que se generará entre el transponder o TAG del vehículo y la antena, como también aquella que se generará en el sistema VES.
- B) Antena mediante la cual se hará la comunicación con el TAG o transponder que el vehículo debe obligatoriamente portar.
- C) Detección Automática de Categoría (DAC), que está compuesta por un conjunto de sensores que clasifican los vehículos según su tarifa y que sólo actúa en caso de discrepancia y de transponders no válidos.
- D) Sistema VES (Video Enforcement System), a través de este sistema se digitalizan imágenes de los vehículos infractores, que servirán para perseguir judicialmente el cobro, de acuerdo a las normas de la ley 19.460, de la Ley de Concesiones y de la Ley de Tránsito.
- E) Barrera de bloqueo de paso, actúa automáticamente con el sistema, bloqueando el paso a aquellos vehículos que no sean validados por éste.
- F) Panel de información en marquesina, en el cual se indicará que la vía es exclusiva para telepeaje.

Esta modalidad sólo operará para el cobro a aquellos vehículos que tengan el TAG autorizado por la Concesionaria. En caso contrario,

estos vehículos tendrán que pagar la tarifa en una vía manual o automática de monedas.

Para aquellos vehículos que porten el TAG válido, funcionará el equipo descrito anteriormente, debiendo contar la plaza, con una señalización informativa clara y precisa, pudiendo ser reforzada con boletines informativos.

También se aceptará para operar en esta modalidad cualquier otro sistema o equipo autorizado por la Concesionaria, con la indicación de sus componentes que expresamente autorice para ello el Ministerio.

## **CAPITULO 16**

### **DE LAS PLAZAS DE PESAJE**

#### **INFORMACION DE EXISTENCIA DE PLAZA DE PESAJE**

La concesionaria, con la debida antelación y mediante la señalización correspondiente, informará al usuario de la existencia de cada plaza de pesaje, indicando la distancia a la que se encuentra y los vehículos que deben ingresar a ella.

La plaza de pesaje cuenta con las señales dinámicas adecuadas para informar al usuario de vehículos pesados del requerimiento de ingreso a dicha plaza.

#### **NORMATIVA RESPECTO A LOS LIMITES MAXIMOS POR EJE**

- Los límites de peso máximo para ejes individuales, conjuntos de ejes y peso bruto total que deben cumplir los vehículos de carga de pasajeros se encuentran establecidos en el Decreto de Obras Públicas N° 158 de 1980 y sus modificaciones posteriores.
- Por efectos operativos las precisiones de los equipos de pesaje se estableció, por Resolución DV N° 519 de 30 de Julio de 1996, tolerancias para cada una de las categorías anteriores que fluctúan entre 350 y 1.400 kilos, dependiendo del tipo de ejes o conjunto de estos.
- Los vehículos que transportan maquinarias u objetos indivisibles, excediendo las normas de peso máximo, se regularán de acuerdo a lo establecido en el Decreto MOP N° 19 de 1984 y sus modificaciones posteriores.
- La contravención de las normas de peso máximo será sancionada conforme al Decreto 294 que modifica la Ley 15.840 orgánica del MOP y la Ley de Tránsito.

#### **CONTROL DE PESO**

La concesionaria realizará el control del peso de los vehículos de carga, verificando que no excedan los pesos admisibles, conforme a la legislación vigente.

A los vehículos que circulen con cargas, total o por eje, superiores a las admitidas, Carabineros o Inspectores les cursarán la infracción correspondiente y serán obligados a reacomodar la carga por eje o a descargar el exceso de peso, para poder continuar circulando por la ruta.

Los excesos de carga serán transferidos a otros vehículos o almacenados en los lugares que indique la concesionaria, sin responsabilidad de esta última y sin que de ello pueda generarse obligación de cuidado o deber alguno a favor de terceros. Por el contrario, la concesionaria podrá cobrar al transportista, al dueño de la carga o a quien se presente a reclamarla o invoque derechos sobre ella, los gastos que ha generado el almacenamiento o traslado de la carga.

### **PAGO DE PERMISO DE CIRCULACION POR SOBREPESO O DIMENSIONES MAXIMAS**

La Dirección de Vialidad es quien autoriza la circulación de vehículos con sobrepeso o dimensiones mayores a las normales. En dicho caso los montos recaudados por Vialidad serán pagados a la concesionaria en función de los kilómetros recorridos por los vehículos en las pistas de la concesión.

### **CUSTODIA DEL EXCESO DE CARGA**

El depósito y la vigilancia del exceso de la carga aligerada, así como las tareas de recarga serán de exclusiva responsabilidad del dueño de la carga.

La carga no podrá permanecer en el depósito facilitado por la concesionaria más allá del plazo definido por ella al momento en que se realizó la descarga o de los eventuales plazos adicionales que se otorguen, los cuales se fijarán considerando las características de la carga y la disponibilidad de espacio en el lugar de depósito.

### **INFRACCIONES A LA NORMATIVA DE PESO**

- Todo vehículo que supere lo establecido en el Decreto de Obras Públicas N° 158 y sus modificaciones posteriores, será denunciado a Carabineros o a los Inspectores, cursándosele la infracción al Juzgado de Policía Local que corresponda.
- En las plazas de pesaje fijas o móviles se deberá disponer de Inspector Fiscal para denunciar las infracciones pertinentes a través de Carabineros.

- La información sobre vehículos infraccionados debe ser traspasada al MOP, a través de la Inspección Fiscal de Explotación, para implementar el seguimiento del pago efectivo de la multa.

## **CAPITULO 17**

### **DEL TRANSITO**

#### **INTERRUPCION TOTAL O PARCIAL DEL TRANSITO**

La Sociedad Concesionaria Autopista del Sol S.A. procurará mantener en las vías de la Autopista la debida fluidez del tránsito, ininterrumpidamente, de acuerdo a los estándares fijados en el contrato de concesión.

No obstante, podrá disponer la interrupción temporal, en forma parcial o total, de la circulación en la obra o en alguno de sus tramos, para todos o algún tipo de vehículos, cuando razones de fuerza mayor así lo determinen, debiendo informar al MOP en forma inmediata de tales circunstancias.

En todos los casos, la concesionaria pondrá en conocimiento de los usuarios la interrupción de la circulación, aún cuando fuere parcial, mediante la colocación de señales que adviertan tal circunstancia y activará los sistemas de seguridad y de emergencia previstos para estos casos en el Manual de Emergencias.

La concesionaria recurrirá a Carabineros de Chile y a todos los medios que estén a su alcance con la finalidad de restituir el flujo y minimizar las molestias a los usuarios, siempre que ello no atente contra la seguridad de los mismos.

La concesionaria procederá al restablecimiento del tránsito en condiciones de normalidad en forma inmediata a la superación de las causas que originaron la restricción a la circulación.

#### **MANTENIMIENTO DEL TRANSITO DURANTE EJECUCION DE OBRAS**

La concesionaria procurará mantener el tránsito en aquellos tramos de la ruta donde se efectúen obras de construcción o conservación, tomando las precauciones para proteger los trabajos así como la seguridad en el tránsito.

A objeto de mantener el tránsito en condiciones de seguridad, la concesionaria establecerá desvíos camineros aprobados por el Inspector Fiscal, mientras duren los trabajos.

## **CAPITULO 18**

### **DE LA SEGURIDAD PUBLICA Y EMERGENCIAS**

La seguridad y el orden público en el Área de Concesión, el control del cumplimiento de las normas de la Ley de Tránsito, la prevención y represión de delitos, faltas e infracciones reglamentarias, la protección de los bienes públicos entregados en concesión y la gestión ante emergencias y accidentes, serán ejercidas por Carabineros de Chile y, en las Plazas de Pesaje, por la Dirección de Vialidad.

Transitoriamente y antes de la llegada del personal de Carabineros, la Concesionaria podrá adoptar las medidas preventivas que estén a su alcance y que sean necesarias para la seguridad pública, el ordenamiento del tránsito, la continuidad de la circulación, la protección de las personas y de los bienes públicos, debiendo formular de inmediato, según el caso, las denuncias pertinentes ante Carabineros.

En caso que un usuario provoque daños de consideración a la obra, la Concesionaria quedará obligada a realizar de inmediato la denuncia a Carabineros, debiendo comunicar el hecho al MOP.

La Concesionaria podrá solicitar directamente al usuario el pago de los daños ocasionados o interponer la demanda ante los tribunales competentes.

#### **COMUNICACIÓN PERMANENTE CON SERVICIOS PÚBLICOS**

La concesionaria mantendrá un canal de comunicación permanente con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios, Servicios de Emergencia y otros.

#### **DE LOS ELEMENTOS DE SEGURIDAD**

Los usuarios disponen de un Sistema de Teléfonos de Emergencia (S.O.S) dispuestos a través de la ruta concesionada, separados entre ellos a una distancia aproximada de 5 Km. Estos teléfonos se encuentran comunicados en forma directa al Centro de Control de la concesionaria.

#### **CENTRO DE CONTROL**

Este se ubica en el edificio de Administración de la Concesionaria, junto a la Plaza de Peajes de Melipilla, ubicada en el Km 67 de la ruta y que en la organización interna de la Concesionaria tiene las siguientes funciones:

- Opera el sistema de recepción de llamadas desde los teléfonos de emergencia (Teléfonos S.O.S).
- Opera la central telefónica de atención al usuario.
- Opera la estación de radio transmisión para del funcionamiento interno de la operación de la concesión, en especial en coordinación con los sistemas de seguridad y vigilancia de la ruta.
- Opera los otros elementos de que dispone para un mejor monitoreo del sistema de operación de la Concesión.

## **PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACCIDENTES**

La concesionaria mantendrá la implementación necesaria para poder reaccionar, en forma rápida y oportuna, frente a los diferentes accidentes que se produzcan en la obra. Lo anterior tendrá por objeto tomar las providencias necesarias y efectuar las acciones pertinentes al efecto, a fin de proporcionar primeros auxilios, asistencia mecánica y de solicitar la concurrencia de Carabineros, de Bomberos y de los servicio de ambulancias.

El procedimiento para asistencia a víctimas de accidentes en la obra concesionada, considera las siguientes etapas:

- Comunicación. Para dar aviso oportuno de que se ha producido un accidente se utilizarán elementos tales como teléfonos o citófonos de emergencia, equipos de radio, etc.
- Desplazamiento oportuno al sitio del suceso. Este se realiza a través de medios de movilización que permiten llegar al lugar del accidente, para adoptar las medidas de auxilio a las víctimas y tomar las medidas de seguridad inmediatas, en lo referente a tránsito, de modo que se permita el acceso de los vehículos de emergencia.
- La concesionaria se limitará a prestar los primeros auxilios y a coordinar el posible traslado de los heridos en vehículos habilitados para ello. Dependiendo de la gravedad y la no concurrencia en el corto plazo de servicios públicos, la Concesionaria podrá utilizar la ambulancia de que dispone, para trasladar a las personas accidentadas hasta el centro asistencial más próximo.
- Una vez que lleguen al lugar del accidente Carabineros, Bomberos, ambulancias u otros servicios de emergencia, el equipo de vigilancia de la Concesionaria sólo se limitará a colaborar con estos servicios en dicho lugar.
- La responsabilidad de la Concesionaria queda restringida al cumplimiento de las obligaciones antes señaladas.

- Coordinación General. Estará a cargo del Centro de Control, con la participación de un supervisor, cuando existan heridos o interrupción de tránsito, quien vigilará la correcta armonía, cohesión y coherencia en el accionar de los distintos servicios que operen ante la emergencia producida.

## **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE EMERGENCIAS**

La concesionaria dispondrá de un Manual de Procedimientos de Emergencias, el cual estará a disposición de los usuarios, en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Manual complementa lo estipulado en el presente Reglamento de Servicio, respecto de emergencias y contiene básicamente lo siguiente:

- Procedimientos para diferentes tipos de emergencias, tales como accidentes de tránsito, catástrofes naturales, corte de suministro eléctrico, incendios, explosiones, etc.
- Recursos materiales, tales como vehículos de vigilancia, vehículos de transporte de accidentados, vehículos especiales, etc.
- Recursos humanos, tales como personal técnico, personal de primeros auxilios, personal de señalización, etc.
- Medios electrónicos, tales como equipos de comunicación, balizas, sirenas, iluminación, etc.

La Concesionaria actuará sin demora ante las emergencias producidas por caso fortuito o fuerza mayor, accidentes, incendios o por cualquier otra situación que no admita espera.

Ante situaciones de carácter excepcional, tales como accidentes múltiples, grandes congestionamientos y/o condiciones meteorológicas extraordinarias, la Concesionaria pondrá en funcionamiento, con carácter inmediato, un Plan Especial de Emergencias que deberá ser previamente aprobado por el MOP.

## **MANUAL DE PATRULLAJE**

De acuerdo a las Bases de Licitación, la Concesionaria está obligada a establecer un sistema de patrullaje, con el fin de detectar y prevenir situaciones que representen peligros reales o potenciales para los usuarios o para el nivel de servicialidad de la Autopista. También se debe prestar asistencia a los usuarios que así lo requieran, ya sea por algún desperfecto en su vehículo o por un accidente. Para tales efectos, la Concesionaria

organizará sus recursos de manera que al menos tres veces al día se recorra íntegramente la ruta.

El Manual de Patrullaje se encuentra en los anexos de este Reglamento.

## **CAPITULO 19**

### **DE LA SEGURIDAD VIAL**

#### **PROHIBICION DE ACTIVIDADES AJENAS AL OBJETO DE LA OBRA**

La concesionaria prohibirá todo uso anormal de la obra concesionada, en especial, la disputa de todo tipo de competencias deportivas, ciclismo y ensayos de velocidad, sin mediar la autorización respectiva, de acuerdo a la legislación vigente.

#### **TRANSPORTE DE SUSTANCIAS PELIGROSAS**

La concesionaria debe ser informada del transporte de cargas peligrosas, explosivos, combustibles, gases y ácidos y todas aquéllas que estén definidas como tal y velar, a su vez, para que dicho transporte se realice con los permisos extendidos por las autoridades competentes y el cabal cumplimiento de las medidas de seguridad aplicables. En caso contrario, la Concesionaria podrá denunciar el hecho a Carabineros para que se impida la circulación de este tipo de transporte.

Los permisos son extendidos y autorizados por:

1. Superintendencia de Electricidad y Combustibles, en el caso de combustibles.
2. Guarniciones Militares correspondientes, en el caso de explosivos.
3. Para otro tipo de carga de esta índole, por la normativa del DS 298 de fecha 11 de Febrero de 1995, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.
4. Cargas radiactivas, Comisión Chilena de Energía Nuclear.

En el caso que un usuario, por desconocimiento o no, conduzca un vehículo conteniendo carga peligrosa, será responsable de los daños que cause y de los perjuicios de todo tipo que pudieran producirse a la infraestructura o superestructura de la obra concesionada, a los usuarios y a terceros.

Todo ello, sin perjuicio de la correspondiente responsabilidad legal por haber infringido las normas legales y reglamentarias respectivas.

#### **ANIMALES SUELTOS**

En caso que ingresen animales a la Autopista, la Concesionaria adoptará las medidas que estén a su alcance, y de acuerdo al Contrato de Concesión, para intentar evitar que ellos causen accidentes, denunciando a Carabineros la presencia de animales sueltos en la vía y colaborando en el traslado de éstos hasta los corrales municipales. Asimismo, deberá ejercer las acciones legales que procedan en contra de los dueños de dichos animales y de los propietarios de los predios desde los cuales ingresan a la vía.

## **SEÑALES**

La Concesionaria instalará y mantendrá en perfectas condiciones las señales camineras necesarias para el adecuado tránsito de los vehículos por la obra en concesión y para la seguridad de los usuarios. La concesionaria deberá ajustarse en estas materias a la reglamentación vigente de la Ley del Tránsito, del Ministerio de Obras Públicas y del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, debiendo someter a la aprobación del Inspector Fiscal los elementos de señalización diurna y nocturna que deban instalarse en la vía.

En los casos en que se deba ejecutar labores de mantenimiento, conservación o reparación que interfieran en alguna forma a las calzadas y bermas de la ruta, la Concesionaria colocará y mantendrá señalización completa y adecuada, tanto diurna como nocturna, que advierta a los usuarios en forma oportuna, clara y precisa de la situación producida y de las precauciones a tomar.

Los parámetros que definen la mantención de la señalización de la obra son:

- Se deben mantener las condiciones de refracción de luz, color y diseño según proyecto original aprobado.
- Las señales se deben mantener en sus posiciones originales, limpias y legibles en todo momento.
- No se aceptará vegetación que moleste a los usuarios en la visibilidad de las señales.
- No se permitirán señales con procesos de oxidación.
- No se aceptarán señales que hayan sufrido maltrato intencional, desgaste por fricción o impacto producto de choques.

## **DESPEJE Y LIMPIEZA DE AREA DE TRABAJOS**

Al término de los servicios de mantenimiento, conservación o reparación, la Concesionaria. retirará y despejará del sitio de los trabajos todos los equipos, maquinarias, materiales excedentes, obras provisionales, escombros o basuras de cualquier especie, dejando las obras, equipos e instalaciones en condiciones de limpieza y seguridad que aseguren el normal flujo vehicular.

## **CAPITULO 20**

### **DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

#### **CENTRO DE ATENCION AL USUARIO**

La concesionaria dispone y mantiene en forma permanente y durante las 24 horas del día, un Centro de Atención al Usuario, el que está conformado por una infraestructura especialmente habilitada al efecto, con personal idóneo y medios técnicos adecuados para cumplir con el objeto del mismo, que es dar asistencia e información al usuario.

Dicho Centro dispondrá de oficinas menores dependientes e intercomunicadas con la oficina central, en las plazas de peaje, pesaje y otros lugares de atención al público, que la Concesionaria estime convenientes, con el objeto de facilitar la accesibilidad al Centro de Atención al usuario. En esta instalación se dispondrá de personal adecuado para una eficiente atención de las demandas de los usuarios, durante las 24 horas del día.

La dirección y números telefónicos del Centro de Atención al Usuario, se entregan en los Anexos de este Reglamento de Servicio y también son dados a conocer a través de anuncios ubicados en distintos puntos de la obra concesionada. De igual forma, se indicará esta información en los Teléfonos de Emergencia ubicados dentro del área de concesión.

Este Centro dispondrá de canales de comunicación permanentes con Carabineros, Bomberos, Servicios Hospitalarios y otros servicios de emergencia que sean relevantes, ya sea por radio o telefónicamente, a través del Centro de Control.

El Centro de Control cuenta con un número telefónico permanente para la recepción de las solicitudes de asistencia, debiendo contener la cantidad de líneas telefónicas necesarias para su adecuado desempeño.

El Centro de Control será también el encargado de coordinar la gestión de control de emergencias, para lo cual deberá contar con el personal y equipamiento necesario para hacer frente a las emergencias que se generen durante la etapa de explotación de la obra.

## CAPITULO 21

### DE LA INFORMACION AL MOP

#### UNIDAD DE CONTROL DEL MOP

La Concesionaria deberá poner a disposición permanente del Inspector Fiscal una oficina en la obra concesionada, habilitada con todos los elementos que resulten necesarios para el desarrollo de su trabajo (teléfono, servicio de fax, escritorios, archivos, útiles).

Sólo tendrán derecho a acceso a dicha oficina las personas que cuenten con la autorización del Inspector Fiscal.

El MOP podrá realizar, sin necesidad de previo aviso, todos los controles y auditorías que estime convenientes, en cualquier momento y sin límite de horario, a los equipos, software y a la propia operación de las plazas de peaje. La Concesionaria deberá dar facilidades al Inspector Fiscal para realizar dicha función y proporcionará todos los antecedentes que éste solicite.

#### INFORMES

La Concesionaria deberá preparar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales que establecen los numerales II.9.3.1, II.9.3.2, II.9.3.3 y II.9.3.4 de las Bases de Licitación, los que entregará a la Inspección Fiscal del MOP, debidamente respaldados en medios magnéticos.

Además, la Concesionaria entregará los informes que le sean solicitados por el Inspector Fiscal en uso de sus atribuciones y aquellos otros que exijan expresamente las Bases de Licitación. Se detallan a continuación algunos de ellos:

##### **Informe Mensual:**

Sobre flujo vehicular horario medido en cada uno de los puntos permanentes de conteo de tránsito, de acuerdo a lo requerido en el contrato de concesión.

Sobre atención a los usuarios y el curso que se le ha dado a los reclamos, sugerencias y denuncias realizadas.

Sobre accidentes ocurridos, indicando kilometraje, sentido, causa, día y hora.

##### **Informe Trimestral:**

Información estadística sobre auxilios prestados a los usuarios, de acuerdo al contrato de concesión.

**Informe Semestral:**

Información sobre cumplimiento del Plan de Conservación, incluyendo cantidades de obras ejecutadas y precios unitarios incurridos.

**Informe Anual:**

Información sobre seguimiento de pavimentos, el cual debe contener el estado de la carpeta de rodado, irregularidad superficial, ahuellamiento, agrietamiento, baches, resistencia al resbalamiento y estado de las obras de arte y complementarias.

La información deberá ser entregada de acuerdo a los formatos oficiales, o en aquellos aprobados por el MOP.

**ACCESIBILIDAD A INFORMACION DISPONIBLE**

La Concesionaria mantendrá permanentemente actualizada y a disposición de la Inspección Fiscal toda la información solicitada en los informes al MOP. De igual forma deberá facilitar el acceso a todas las estaciones de conteo de tránsito.

Asimismo, la Concesionaria proveerá archivos con información de operación de la concesión en los formatos predefinidos por el MOP. Esta información podrá ser transmitida por una red electrónica de datos, para lo cual la concesionaria facilitará la conexión de equipos o redes de comunicación del MOP a los equipos y/o sistemas de registro y control de la concesionaria.

**ACCESO A MATERIAL DE ENSAYOS Y CALIDAD**

La concesionaria deberá entregar a requerimiento de la Inspección Fiscal los ensayos y certificados de calidad, de los materiales, repuestos y elementos de recambio, que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones con motivo de la mantención, conservación y operación de la obra.

**PLAN DE TRABAJO ANUAL**

La concesionaria entregará al Inspector Fiscal un Plan de Trabajo Anual con desglose de actividades mensuales, el cual deberá contemplar todas las actividades que corresponda realizar de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión y en el programa anual de conservación.

## **CAPITULO 22**

### **RESPONSABILIDAD DEL CONCESIONARIO Y SEGUROS**

#### **RESPONSABILIDAD DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA AUTOPISTA DEL SOL S.A.**

La Concesionaria asumirá plena responsabilidad por el cuidado de la obra concesionada durante todo el período de la concesión, a fin de mantener las condiciones de la obra y el nivel de servicio exigido en el contrato, reparando con diligencia y a la brevedad los daños que pudieran producirse por cualquier causa.

La Concesionaria es civilmente responsable, de acuerdo a la legislación vigente, frente al Estado, a los usuarios y a terceros, por los daños o perjuicios ocasionados a éstos, en la medida que sean imputables al personal de la Concesionaria y que sean consecuencia directa de un incumplimiento de las obligaciones establecidas en el Contrato de Concesión.

#### **SEGUROS POR DAÑOS A TERCEROS**

La Concesionaria cuenta con Seguros por daños a terceros, los que se harán efectivos una vez establecida la responsabilidad de la Concesionaria, de conformidad a lo estipulado en el contrato de concesión y en la póliza de seguro respectiva.

La Concesionaria mantendrá vigentes los seguros de responsabilidad civil por daños a terceros que estipula el contrato de concesión.

#### **SEGUROS POR DAÑOS POR CAUSA DE CATASTROFES**

La Concesionaria mantendrá vigentes durante todo el período de la concesión los seguros por catástrofes que estipula el contrato de concesión.

#### **RESPONSABILIDAD DE PRESERVACION DEL MEDIO AMBIENTE**

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, adoptará todas las medidas necesarias para preservar el medio ambiente en el área de concesión y en las áreas de servicio.

La Concesionaria pondrá en conocimiento inmediato de la autoridad pública competente, toda acción que dañe significativamente el medio ambiente y que sea contraria a las normas ambientales vigentes.

El área de concesión se encontrará permanentemente libre de escombros, basura y desperdicios de cualquier naturaleza.

La Concesionaria, los usuarios y terceros no podrán arrojar ni depositar residuos en el área de concesión, salvo en los lugares autorizados. Para ello, la Concesionaria instalará recipientes para residuos en las plazas de peaje, áreas de servicio y demás sectores donde esté prevista la detención de vehículos, debiendo informar adecuadamente al usuario de su existencia.

## **CAPITULO 23**

### **ESTANDARES DE SERVICIO Y SU MANTENIMIENTO**

#### **ESTANDARES DE SERVICIO DE LA OBRA**

La Sociedad Concesionaria Autopista del Sol S.A. deberá mantener en todo momento los niveles de servicio exigidos en el contrato de concesión, los que se indican en Anexo 5.

Los indicadores de nivel de servicio se referirán a algunos de los siguientes aspectos u otros contemplados en el contrato de concesión:

- Velocidad de diseño
- Velocidad permitida
- Carpeta de rodado
- Bermas
- Señalización (letreros, tachas y otros)
- Continuidad de la mediana
- Iluminación
- Cercos
- Paisajismo
- Limpieza
- Obras de aguas lluvias y saneamiento
- Túneles
- Pintura
- Defensas camineras
- Mantenimiento de estructuras
- Mantenimiento de instalaciones, equipos y elementos.

#### **MANTENCION DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO**

La Concesionaria, de acuerdo al contrato de concesión, deberá mantener los estándares de servicio exigidos, para lo cual realizará las siguientes labores:

- Conservación Rutinaria.
- Conservación de Obras Anexas.
- Reparaciones Mayores y Mantenciones Imprevistas.
- Otras Reparaciones.

Todo lo anterior deberá respetar el Plan de Conservación de la obra Concesionada y los requisitos mínimos exigidos en el contrato de concesión.

## CAPITULO 24

### REGLAMENTO INTERNO DE HIGIENE Y SEGURIDAD

La Concesionaria deberá disponer de un Reglamento de Higiene y Seguridad del Trabajo, el cual se encontrará ubicado en el lugar que indique el Centro de Atención al usuario. Dicho Reglamento complementará lo estipulado en el presente documento, respecto de higiene y seguridad en el trabajo y básicamente deberá:

- Establecer las actividades del personal de operación y mantención de la concesionaria en lo relativo a higiene y seguridad.
- Señalar la correcta utilización de los instrumentos de protección laborales.
- Establecer los procedimientos para investigar las causas de los accidentes y enfermedades del trabajo
- De igual forma, dicho Reglamento deberá contemplar las multas y sanciones previstas en el Código Sanitario que, le sean aplicables al Concesionario.
- Deberá contemplar también, la exigencia de que el personal que labore en la Concesión, haya efectuado cursos de primeros auxilios, riesgos eléctricos, accidentes químicos, control de incendios, manejo a la defensiva, etc.

La Concesionaria estará obligada a tomar todas las medidas necesarias para proteger eficazmente la vida y salud de sus trabajadores, manteniendo las condiciones adecuadas de higiene y seguridad en las faenas, como también los implementos necesarios para prevenir accidentes y enfermedades profesionales; todo ello de conformidad al documento denominado "Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad" aprobado por el Servicio de Salud del Ambiente.

Todo el personal de la Concesionaria estará obligado a ceñirse estrictamente a lo estipulado en el Reglamento Interno de Higiene y Seguridad que tiene vigente la Concesionaria. Un ejemplar del mencionado reglamento interno será entregado al Inspector Fiscal de la Concesión, así como cualquier modificación que se introduzca en el que se encontrare vigente.

## **TITULO IV**

### **CAPITULO 25**

#### **DE LA INSPECCION FISCAL DE LA EXPLOTACION**

##### **INSPECTOR FISCAL**

La obra en concesión será fiscalizada por un Inspector Fiscal de Explotación, que será designado por la DGOP para representar al Ministerio de Obras Públicas, y que estará encargado de vigilar el cumplimiento por parte de la concesionaria de sus obligaciones y demás condiciones estipuladas en el contrato de concesión.

La Inspección Fiscal de la Explotación se iniciará con la autorización de puesta en servicio provisoria de la obra y durará hasta el término del contrato.

##### **FISCALIZACION DEL CONTRATO DE CONCESION**

El Inspector Fiscal velará por el cumplimiento del contrato de concesión en todos sus aspectos.

En todo caso, el Inspector Fiscal podrá hacerse asesorar por profesionales o especialistas, sean personas naturales o jurídicas.

En la oficina del Inspector Fiscal, que se ubicará en las instalaciones de la Concesionaria, existirá un Libro de Explotación en el cual se individualizará la obra, la Concesionaria y el Inspector Fiscal.

En él se indicarán los hechos más importantes que vayan ocurriendo durante el curso de la explotación de la obra, especialmente, las observaciones que merezca la conservación, las sanciones y multas que se apliquen, el cobro de tarifas y en general todos los hechos relevantes.

## **CAPITULO 26**

### **CONTROL DEL CONTRATO**

#### **OBLIGACIONES DEL INSPECTOR FISCAL**

La Inspección Fiscal de la obra, en su calidad de inspección técnica y actuando en la fiscalización del cumplimiento del contrato en todos sus aspectos, deberá, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- Administrar el contrato de concesión por parte del MOP.
- Entregar a la División de Explotación de la Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas, dependiente de la Dirección General de Obras Públicas del MOP, los informes o reportes que esa División solicite, respecto de la gestión de la explotación de la obra.
- Exigir y analizar los antecedentes que deba entregar la Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la conservación de las obras y el Programa de Conservación.
- Controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo, aprobado por el Inspector Fiscal.
- Controlar el cumplimiento de las normas sobre la operación de las obras.
- Controlar la correcta aplicación de este Reglamento de Servicio.
- Controlar el cumplimiento de las tarifas aprobadas y su correcta aplicación.
- Revisar la información estadística entregada por la Concesionaria.
- Controlar el cumplimiento de las condiciones económicas de la licitación.
- Proponer la aplicación de multas, cuando proceda.
- Controlar el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato.
- Controlar el cumplimiento en la entrega de información de los estados financieros de la Concesionaria.

#### **CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE CONSERVACION DE LA OBRA**

La Inspección Fiscal podrá solicitar los ensayos y certificados de calidad que estime convenientes, de todos los materiales, repuestos y elementos de recambio que sean necesarios incorporar a los equipos e instalaciones de la concesión, con motivo de la ejecución de los servicios de mantenimiento, conservación y operación, tanto del camino como de las instalaciones anexas.

De igual forma, la Inspección Fiscal aprobará el Programa de Conservación de la Obra, el cual deberá contener a lo menos lo siguiente:

- La política de conservación elegida, con su justificación técnica.
- La estimación de las cantidades de obra a ejecutar y sus correspondientes precios unitarios.
- El Cronograma con las operaciones de mantenimiento y con estimaciones de cantidades de obras a ejecutar.

### **CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE TRABAJO**

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento del Plan de Trabajo anual y mensual que haya entregado la Concesionaria, verificando la ejecución de todas las actividades que corresponda realizar, en concordancia con el Programa de Conservación.

La Concesionaria deberá comunicar por escrito al Inspector Fiscal, con la debida anticipación, cualquier modificación que se realice al Plan de Trabajo.

### **CUMPLIMIENTO DE LA APLICACION DE LAS TARIFAS**

La Inspección Fiscal verificará que los cobros de tarifa sean aquellos que han sido aprobados por Resolución Ministerial, publicados a través de los medios de prensa y que a su vez sean los mismos que se publiciten en la obra.

De igual forma controlará que las tarifas que se apliquen correspondan a la clasificación de tipos de vehículos indicados en las bases de licitación y que, en ningún caso, se estén cobrando tarifas distintas a las que se puedan aplicar, de acuerdo al contrato de concesión.

### **CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS LEGALES Y REGLAMENTARIAS APLICABLES AL CONTRATO**

El Inspector Fiscal deberá controlar el cumplimiento de todas las normas legales y reglamentarias aplicables al contrato de concesión, especialmente, en lo que dice relación con aquellas normas de carácter laboral, tributarias y administrativas.

### **CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE INFORMACION**

La Inspección Fiscal deberá controlar la veracidad y oportunidad en la entrega de las informaciones que dé la Concesionaria, de acuerdo a lo estipulado en el contrato de concesión.

En este orden de ideas, se deberá verificar el contenido de los informes mensuales, trimestrales, semestrales o anuales que deba entregar la Concesionaria, la calidad de la información y la accesibilidad con que se cuenta para ello.

Si la información recibida contuviese errores de cierta magnitud, producto de negligencia o de actos dolosos, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que corresponda, de acuerdo a lo señalado en las bases de licitación.

La Concesionaria deberá permitir el acceso al Inspector Fiscal a todas las dependencias de la Concesión, a fin de que éste pueda imponerse de cómo se procesa y entrega la información que está obligado a entregar al MOP.

El MOP podrá usar las instalaciones de la Concesionaria en cualquiera de las localidades donde ésta realice mediciones y controles de la operación de la concesión, para transmitir información estadística, imágenes o videos, a un centro regional o nacional de gestión de explotación del MOP. De la misma forma el MOP podrá disponer la instalación de equipos propios de control y medición independientes.

La transmisión de la información se podrá realizar vía manual, con disquete, CD o a través de una red de comunicación electrónica de datos. Las especificaciones técnicas de esta transmisión dependerán de las capacidades técnicas específicas de cada localidad. Los protocolos y formatos a utilizar para la transmisión serán establecidos por el MOP.

#### **PROPOSICION DE APLICACION DE MULTAS**

En caso de incumplimiento de las obligaciones contraídas por la Concesionaria, de acuerdo a los términos del contrato de concesión, el Inspector Fiscal propondrá la aplicación de las multas que correspondan, con arreglo a lo dispuesto en las Bases de Licitación, en la Ley de Concesiones y en el Reglamento de la misma.

## **ANEXOS**



**ANEXO N° 1**

**PLANO DE LOCALIZACION GEOGRAFICA DE LA OBRA**

## ANEXO N° 2

### DE LA OBRA ENTREGADA EN CONCESION

La obra entregada en concesión tiene las siguientes características:

- Ubicación : **Ver plano de ubicación**
- Comunas que atraviesa : **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.**
- Sectorización de la Obra: **XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX**
- Nombre de la concesión : **“Autopista Santiago-San Antonio”.**
- Servicios Complementarios: Servicio de grúa, servicio de restaurante y tienda de conveniencia tipo Pronto ciudad de Copec y estación de servicio con venta de combustible, gasolina y petróleo.
- Descripción de sus principales obras y características físicas.

	Kilómetros de camino doble calzada	:	
	<b>XXXXX Km</b>		
<b>Km</b>	Kilómetros de camino calzada simple	:	<b>XXXX</b>
<b>Km</b>	Kilómetros calzada simple existente	:	<b>XXXX</b>
<b>m</b>	Metros lineales de puentes	:	<b>XXXXX</b>
<b>m</b>	Metros lineales de túneles	:	<b>XXXXX</b>

Número de enlaces a desnivel :	<b>XX</b>
Número de enlaces a nivel :	<b>XX</b>

Porcentaje de la vía en estándar de autopista rural:	<b>XX%</b>
Porcentaje de la vía en estándar de autopista urbana :	<b>XXX%</b>
Porcentaje de la vía en estándar menor que autopista:	<b>XXXXX%</b>

Velocidad máxima permitida, en tramos señalizados (Km./hora)	<b>XXX</b>
Velocidad mínima permitida (Km/hora)	<b>no existe</b>

### ANEXO N° 3

#### INFORMACION DEL CENTRO DE ATENCION AL USUARIO

**TELEFONOS:**

3609625-3609627

**LOCALIZACION DE OFICINAS EN LA RUTA:**

Oficina N°	Kilometraje	Sentido	Ruta
1	67 aproximadamente.	Poniente-Oriente	78

**DIRECCION POSTAL:**

Casilla 59, Correo Melipilla



## **ANEXO N° 4**

### **ORGANIZACIÓN DE LA CONCESIONARIA**

#### **GERENTE GENERAL**

Apellidos: Berríos Vaca  
Nombres: Luis  
Teléfono: 4899000

#### **GERENTE TECNICO**

Apellidos:  
Nombres:  
Teléfono: 4899000

#### **GERENTE ADMINSTRACION Y FINANZAS**

Apellidos:  
Nombres:  
Teléfono:

#### **GERENTE DE OPERACIONES**

Apellidos: Donoso Bottcher  
Nombres: Omar Raúl  
Teléfono: 4899000

## ANEXO N° 5

### DE LOS ESTANDARES DE SERVICIO

Los indicadores de nivel de servicio contemplados en el contrato de concesión:

#### Velocidad de diseño

XXXXXXX

#### Velocidad permitida

XXXXXXXXX

#### Carpeta de rodado

XXXXXXXXXXXXXXXXX

- Irregularidad superficial (IRI en mm/m)  
Máximo IRI XXXX (mm/km)
- Ahuellamiento  
Máximo ahuellamiento XXX (mm)
- Escalonamiento  
Máximo escalonamiento XXX (mm)
- Agrietamiento  
Máximo agrietamiento XXX (%/Km.)
- Desprendimiento de áridos  
Máximo desprendimiento XXX(%/Km.)
- Baches abiertos  
XXXX
- Resistencia al resbalamiento.  
Coeficiente máximo de resbalamiento XXXX
- Exudación de asfalto.  
XXXX

## Bermas

La calidad de la berma estará determinada por el cumplimiento de las exigencias señaladas en el contrato de concesión, las que pueden ser algunas de las siguientes:

- Baches abiertos  
XXXXX
- Descensos respecto de la carpeta de rodado.  
Descenso máximo XXX (cm).

## Túneles

Autopista del Sol S.A. deberá cumplir, en todo momento, con los siguientes estándares al interior del túnel:

- Concentración de Monóxido de Carbono

<b>Niveles máximos Admisibles</b>	
- Concentración Normal	XXXX
- En Congestión	XXXX ppm

- Partículas sólidas en suspensión

<b>Niveles máximos Admisibles</b>	
- Tráfico fluido	XXXXX 1/M
- Tráfico en congestión	XXXXX 1/M
- Cierre del Túnel	XXXXX 1/M

- Iluminación

<b>Mínima diurna</b>	
Zona ingreso (luxes)	XXXX
Zona transición 1 (luxes)	XXXX
Zona transición 2 (luxes)	XXXX
Zona transición 3 (luxes)	XXXXX
Zona Interior (luxes)	XXXXX
Iluminación de Emergencia	XXXXXX

## **Mínima nocturna**

Zona ingreso (luxes)	XXXX
Zona transición 1 (luxes)	XXXX
Zona transición 2 (luxes)	XXXXX
Zona transición 3 (luxes)	XXX
Zona Interior (luxes)	XXX
Iluminación de Emergencia	XXX

Opacidad

**Máxima (K)**  
XXX 1/M

**ANEXO N° 6**

**DEL MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS**

**INSPECTOR FISCAL DE LA EXPLOTACION**

APELLIDOS: .....

NOMBRES: .....

SERVICIO: .....

PROFESION: .....

**DIVISION DE EXPLOTACION**

Las quejas al MOP deberán ser dirigidas por correo certificado a:

División de Explotación  
Coordinación General de Construcción de Obras Concesionadas  
Dirección General de Obras Públicas

Dirección:.....

Comuna:.....

Ciudad:.....

